



# **Manual de Resolução de Problemas**

Desktops empresariais

Número de peça do documento: 312969-132

## **Maio de 2003**

Este manual fornece sugestões úteis e soluções para resolução de problemas dos produtos acima indicados, bem como para situações de possíveis problemas de hardware e software.

© 2003 Hewlett-Packard Company  
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard e o logótipo da Hewlett-Packard são marcas comerciais da Hewlett-Packard Company nos E.U.A. e noutros países.

Compaq e o logótipo da Compaq são marcas comerciais da Hewlett-Packard Development Company, L.P. nos E.U.A. e noutros países.

Microsoft, MS-DOS e Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos E.U.A. e noutros países.

Todos os outros nomes de produtos mencionados podem ser marcas comerciais das respectivas empresas.

A Hewlett-Packard Company não será responsável por erros técnicos ou editoriais, nem por omissões deste manual ou danos acidentais ou indirectos relacionados com o fornecimento, desempenho ou utilização deste material. As informações contidas neste documento são fornecidas “tal como estão” sem nenhuma garantia, incluindo mas não se limitando a garantias implícitas de comercialização e adequação a um fim específico, e estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As garantias para os produtos da HP são estabelecidas exclusivamente na documentação de garantia limitada que acompanha esses produtos. Neste documento, nenhuma declaração deverá ser interpretada como a constituição de uma garantia adicional.

Este documento contém informações sujeitas a direitos de propriedade protegidas por copyright. Nenhuma parte deste documento poderá ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem consentimento prévio por escrito da Hewlett-Packard Company.



**AVISO:** O texto identificado desta forma indica que a não observância das instruções poderá resultar em ferimentos pessoais ou morte.

---



**CUIDADO:** O texto identificado desta forma indica que a não observância das indicações do aviso poderá resultar em danos no equipamento ou na perda de informações.

---

## **Manual de Resolução de Problemas**

Desktops empresariais

Segunda edição (Maio de 2003)

Número de peça do documento: 312969-132

## 1 Funcionalidades de diagnóstico do computador

Diagnostics for Windows .....	1-1
Detectar o Diagnostics for Windows .....	1-2
Instalar o Diagnostics for Windows .....	1-3
Utilizar categorias no Diagnostics for Windows .....	1-4
Executar testes de diagnóstico no Diagnostics for Windows .....	1-7
Configuration Record .....	1-10
Instalar o Configuration Record .....	1-10
Executar o Configuration Record .....	1-11
Remote Diagnostics Enabling Agent .....	1-12
Instalar ou actualizar o Remote Diagnostics Enabling Agent .....	1-13
Executar o Remote Diagnostics Enabling Agent .....	1-13
Proteger o software .....	1-13
Restaurar o software .....	1-13

## 2 Resolução de problemas sem diagnóstico

Segurança e conforto .....	2-1
Antes de contactar o suporte técnico .....	2-2
Sugestões úteis .....	2-3
Resolver problemas genéricos .....	2-5
Resolver problemas da fonte de alimentação .....	2-9
Resolver problemas de disquetes .....	2-13
Resolver problemas da unidade de disco rígido .....	2-18
Resolver problemas do monitor .....	2-22
Resolver problemas de áudio .....	2-27
Resolver problemas da impressora .....	2-30
Resolver problemas do teclado e do rato .....	2-32
Resolver problemas de instalação de hardware .....	2-34
Resolver problemas de rede .....	2-36

Resolver problemas de memória . . . . .	2-40
Resolver problemas do processador . . . . .	2-42
Resolver problemas de CD-ROM e DVD . . . . .	2-43
Resolver problemas de DiskOnKey . . . . .	2-45
Resolver problemas de acesso à Internet . . . . .	2-45
Resolver problemas de software . . . . .	2-50
Contactar o Suporte a clientes . . . . .	2-51

## **A Mensagens de erro do teste de arranque (POST)**

Códigos numéricos e mensagens de texto do teste de arranque (POST) . . . . .	A-2
LEDs de diagnóstico do painel frontal do teste de arranque e códigos sonoros . . . . .	A-17

## **B Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS**

Repor o jumper da palavra-passe . . . . .	B-2
Limpar e repor o CMOS . . . . .	B-4
Utilizar o botão CMOS . . . . .	B-4
Utilizar o Computer Setup para repor o CMOS . . . . .	B-6

## **C Drive Protection System (DPS) (sistema de protecção de unidades)**

Aceder ao DPS através do Diagnostics for Windows . . . . .	C-2
Aceder ao DPS através do Computer Setup (programa de configuração do computador) . . . . .	C-3

## **D Configurar saída de áudio analógica/digital**

Microsoft Windows 2000 . . . . .	D-1
Microsoft Windows XP . . . . .	D-2

## **Índice Remissivo**

---

# Funcionalidades de diagnóstico do computador

## Diagnostics for Windows

O utilitário DFW (Diagnostics for Windows - Diagnósticos para Windows) permite-lhe visualizar informações sobre a configuração do hardware e software do computador enquanto estiver a executar o Microsoft Windows (Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP).

Quando invocar o Diagnostics for Windows, será apresentado o ecrã Overview (Descrição geral), que mostra a configuração actual do computador. A partir do ecrã Overview (Descrição geral), é possível aceder a várias categorias de informação sobre o computador e sobre o separador **Test (Teste)**. As informações apresentadas nos ecrãs do utilitário podem ser guardadas ou impressas.



Para testar todos os subsistemas, é necessário iniciar sessão como administrador. Se não iniciar sessão como administrador, não será possível testar alguns subsistemas. A incapacidade para testar um determinado subsistema será indicada por uma mensagem de erro apresentada sob o nome do subsistema na janela Test (Teste) ou em caixas de verificação sombreadas, nas quais não é possível efectuar selecções.

Utilize o Diagnostics for Windows nas seguintes situações para:

- Determinar se todos os dispositivos instalados no computador são reconhecidos pelo sistema e estão a funcionar correctamente. A execução de testes é opcional mas recomendada após a instalação ou ligação de um novo dispositivo.
- Os dispositivos de outros fabricantes não suportados pela HP poderão não ser detectados. Guarde, imprima ou apresente as informações geradas pelo utilitário. Deve executar os testes e ter o relatório impresso disponível antes de ligar para o Centro de suporte a clientes.

## Detectar o Diagnostics for Windows

Alguns computadores têm o Diagnostics for Windows pré-carregado, mas não pré-instalado. Poderá ter sido instalado anteriormente, juntamente com outros utilitários, ou ter sido instalado por outro utilizador.

Para determinar se o Diagnostics for Windows está instalado:

1. Aceda à localização dos ícones do Diagnostics:
  - ☐ No Windows 2000 Professional, seleccione **Iniciar > Definições > Painel de controlo**.
  - ☐ No Windows XP Home ou Windows XP Professional, seleccione **Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção**.
2. Veja os ícones apresentados.
  - ☐ Se forem apresentados os ícones Configuration Record e Diagnostics for Windows, o utilitário Diagnostics for Windows está instalado.
  - ☐ Se os ícones de Configuration Record (Registo de Configuração) e Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows) não estiverem incluídos, o utilitário Diagnostics for Windows pode ser carregado mas não instalado.

## Instalar o Diagnostics for Windows

Se o Diagnostics for Windows não estiver pré-instalado, é possível transferir o Diagnostics for Windows SoftPaq a partir do seguinte Web site:

[www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)

A seguinte operação é necessária apenas se o software do programa de diagnóstico tiver sido carregado na unidade de disco rígido, mas não tiver sido instalado.

1. Feche todas as aplicações do Windows.
2. Instalar o utilitário Diagnostics for Windows:
  - ☐ No Windows XP, seleccione **Iniciar > ícone Setup Software (Software de configuração)**. Seleccione **Diagnostics for Windows > botão Next (Seguinte)** e, em seguida, siga as instruções apresentadas no ecrã.
  - ☐ No Windows 2000, seleccione o ícone **Setup Software (Software de configuração)** no ambiente de trabalho > **Diagnostics for Windows > botão Next (Seguinte)** e, em seguida, siga as instruções apresentadas no ecrã.
  - ☐ No Windows XP ou Windows 2000, se o ícone Setup Software (Software de configuração) não for apresentado no ambiente de trabalho ou no menu Iniciar, execute o programa de configuração a partir do directório **C:\CPQAPPS\DIAGS** ou seleccione **Iniciar > Executar** e escreva o seguinte na linha de comandos: **C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**.
3. Clique em **Seguinte** para instalar o Diagnostics for Windows.
4. Após a instalação do programa, poderá ser-lhe solicitado que reinicie o computador ou o computador poderá ser reiniciado automaticamente. Se for solicitado, clique em **Concluir** para reiniciar o computador ou em **Cancelar** para sair do programa. É necessário reiniciar o computador para concluir a instalação do Diagnostics for Windows.



Se pretender actualizar uma versão existente do Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows) instalada no computador, visite [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) para localizar e transferir o SoftPaq do Diagnostics for Windows

---

## Utilizar categorias no Diagnostics for Windows

Para utilizar as categorias, efectue os seguintes procedimentos:

1. Clique em **Iniciar > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. Também é possível seleccionar o ícone **Diagnostics for Windows**, localizado no Painel de controlo.

O ecrã apresenta a descrição geral do hardware e do software do computador.

- ☐ No Windows 2000 Professional, seleccione **Iniciar > Definições > Painel de controlo** e, em seguida, seleccione **Diagnostics for Windows**.
  - ☐ No Windows XP Home e Windows XP Professional, seleccione **Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção** e, em seguida, seleccione **Diagnostics for Windows**.
2. Para obter informações específicas do hardware e do software, seleccione uma categoria a partir do menu pendente **Categorias (Categorias)** ou o ícone apropriado na barra de ferramentas.



À medida que o cursor é deslocado sobre os ícones da barra de ferramentas, é apresentado o nome da categoria correspondente junto do cursor.

3. Para apresentar informações mais detalhadas numa categoria seleccionada, clique em **More (Mais)** na caixa **Information Level (Nível de informação)** no canto inferior esquerdo da janela ou clique em **Level (Nível)** na parte superior do ecrã e seleccione **More (Mais)**.
4. Analise, imprima e/ou guarde estas informações, conforme necessário.



Para imprimir as informações, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, seleccione **Print (Imprimir)**. Seleccione uma das seguintes opções: **Detailed Report (All Categories)**, **Summary Report (All Categories)** ou **Current Category (Relatório detalhado (Todas as categorias)**, Relatório de resumo (**Todas as categorias**) ou Categoria actual). Clique em **OK** para imprimir o relatório seleccionado.





Para guardar as informações, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, seleccione **Save as (Guardar como)**. Seleccione umas das seguintes opções: **Detailed Report (All Categories)**, **Summary Report (All Categories)** ou **Current Category (Relatório detalhado (Todas as categorias))**, Relatório de resumo (Todas as categorias) ou Categoria actual). Clique em **OK** para guardar o relatório seleccionado.

5. Para sair do Diagnostics for Windows, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, clique em **Exit (Sair)**.

## Barra de menus – File (Ficheiro), Categories (Categorias), Navigation (Navegação), Level (Nível), Tab (Separador), Help (Ajuda)

Na parte superior do ecrã do Diagnostics for Windows encontra-se a Barra de menus, constituída por seis menus pendentes:

- File (Ficheiro) – Save As (Guardar como), Print (Imprimir), Printer Setup (Configurar impressora), Exit (Sair)
- Categories (Categorias) – Consulte a lista de categorias na secção seguinte
- Navigation (Navegação) – Previous Category (Categoria anterior) (**F5**), Next Category (Categoria seguinte) (**F6**)
- Level (Nível) – Less (Menos) (**F7**), More (Mais) (**F8**) <informações no ecrã>
- Tab (Separador) – Overview (Descrição geral), Test (Teste), Status (Estado), Log (Registo), Error (Erro)
- Help (Ajuda) – Contents (Índice), How to use Help (Como utilizar a ajuda), About (Acerca de)

## Barra de ferramentas – Ícones de diferentes categorias de informação

Situada abaixo da Barra de menus, a Barra de ferramentas contém uma linha de ícones para cada uma das seguintes categorias de informação sobre o computador:

- System (Sistema) – Placa de sistema, ROM, informações de data e hora
- Asset Control (Controlo de imobilizado) – Etiqueta do imobilizado, número de série do sistema e informações do processador

- Input Devices (Dispositivos de entrada) – Informações do teclado, rato e joystick(s)
- Communication (Comunicação) – Portas do sistema e respectivas informações
- Storage (Armazenamento) – Unidades de armazenamento no sistema e respectivas informações
- Graphics (Gráficos) – Informações do sistema de gráficos
- Memory (Memória) – Informações da memória da placa de sistema e do Windows
- Multimedia (Multimédia) – Armazenamento óptico (CD, DVD, etc.) e informações de áudio
- Windows – Informações do Windows
- Architecture (Arquitetura) – Informações do dispositivo PCI
- Resources (Recursos) – Informações de IRQs, de E/S e do mapa de memória
- Health (Estado geral) – Estado da temperatura do sistema e das unidades de disco rígido
- Miscellaneous (Diversos) – CMOS, DMI, BIOS, sistema, nome do produto e número de série

### **Tabs (Separadores) – Overview (Descrição geral), Test (Teste), Status (Estado), Log (Registo), Error (Erro)**

Existem cinco separadores abaixo da Barra de ferramentas:

- Overview (Descrição geral) – A janela Overview (Descrição geral) apresenta informações gerais sobre o computador. Trata-se da janela que é apresentada quando inicia o utilitário pela primeira vez. O lado esquerdo da janela mostra informações do hardware e o lado direito da janela mostra informações do software.
- Test (Teste) – A janela Test (Teste) permite escolher diversas partes do sistema que pretenda testar. Também é possível escolher o tipo e o modo de teste.
- Status (Estado) – A janela Status (Estado) apresenta o estado de cada teste em curso. É possível cancelar o teste clicando no botão **Cancel Testing (Cancelar teste)**.

- **Log (Registo)** – A janela Log (Registo) apresenta um registo dos testes de cada dispositivo.
- **Error (Erro)** – A janela Error (Erro) apresenta todos os erros ocorridos durante o teste do dispositivo. A janela apresenta o dispositivo que está a ser testado, o tipo e o número de erros e o código de erro.

## Executar testes de diagnóstico no Diagnostics for Windows

Para executar testes de diagnóstico:

1. Clique em **Iniciar > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. Também é possível seleccionar o ícone **Diagnostics for Windows**, localizado no Painel de controlo.
  - ❑ No Windows 2000 Professional, seleccione **Iniciar > Definições > Painel de controlo** e, em seguida, seleccione **Diagnostics for Windows**.
  - ❑ No Windows XP Home e Windows XP Professional, seleccione **Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção** e, em seguida, seleccione **Diagnostics for Windows**.

O ecrã apresenta a descrição geral do hardware e software do computador. São apresentados cinco separadores abaixo da linha de ícones: **Overview (Descrição geral)**, **Test (Teste)**, **Status (Estado)**, **Log (Registo)** e **Error (Erro)**.

2. Clique no separador **Test (Teste)** ou clique em **Tab (Separador)** na parte superior do ecrã e seleccione **Test (Teste)**.
3. Seleccione umas das seguintes opções:
  - ❑ **Quick Test (Teste rápido)** – Executa um teste genérico e rápido em cada dispositivo. Não necessita de intervenção por parte do utilizador se for seleccionado Unattended Mode (Modo automático).
  - ❑ **Complete Test (Teste completo)** – Executa o maior número de testes possível em cada dispositivo. O utilizador pode seleccionar Interactive Mode (Modo interativo) ou Unattended Mode (Modo automático).

- ❑ Custom Test (Teste personalizado) – Executa apenas os testes seleccionados. Para seleccionar dispositivos ou testes específicos, localize o dispositivo na lista e, em seguida, seleccione a caixa de verificação junto de cada teste. Após a selecção, é apresentada uma marca de verificação vermelha na caixa. Alguns dos testes seleccionados poderão necessitar de intervenção por parte do utilizador.



Para testar todos os subsistemas, é necessário iniciar sessão como administrador. Se não iniciar sessão como administrador, não será possível testar alguns subsistemas. A incapacidade para testar um determinado subsistema será indicada por uma mensagem de erro sob o nome do subsistema na janela Test (Teste) ou por caixas de sombreadas, nas quais não é possível efectuar selecções.

4. Seccione **Interactive Mode (Modo interactivo)** ou **Unattended Mode (Modo automático)**. No Interactive Mode (Modo interactivo), o software de diagnóstico pedir-lhe-á informações durante a execução de alguns testes. Alguns testes necessitam de interacção e apresentarão erros ou interrupções se forem seleccionados em conjunto com o Unattended Mode (Modo automático).
  - ❑ O Interactive Mode (Modo interactivo) fornece o controlo máximo do processo de teste. É possível determinar se o teste foi concluído ou não com êxito e poderá ser solicitado que insira ou retire dispositivos.
  - ❑ O Unattended Mode (Modo automático) não apresenta mensagens. Se forem encontrados erros, estes serão apresentados quando o teste for concluído.
5. Clique no botão **Begin Test (Iniciar teste)** na parte inferior da janela. É apresentado o estado do teste, com a evolução e o resultado de cada teste. Para obter mais detalhes sobre os testes executados, clique no separador **Log (Registo)** ou clique em **Tab (Separador)** na parte superior do ecrã e seleccione **Log (Registo)**.
6. Para ver um relatório de teste, seleccione um separador:
  - ❑ O separador **Status (Estado)** resume a execução dos testes, concluídos ou não com êxito durante a sessão de teste actual.

- ☐ O separador **Log (Registo)** indica a execução dos testes ao sistema, o número de vezes que cada teste foi executado, o número de erros encontrados e o tempo de execução total de cada teste.
  - ☐ O separador **Error (Erro)** indica todos os erros encontrados no computador com os respectivos códigos de erro.
7. Para guardar um relatório de teste:
- ☐ Seleccione o separador **Log (Registo)** e o botão **Save (Guardar)** para guardar um relatório do separador Log (Registo).
  - ☐ Seleccione o separador **Error (Erro)** e o botão **Save (Guardar)** para guardar um relatório do separador Error (Erro).
8. Para imprimir um relatório de teste:
- ☐ Se o relatório estiver no separador Log (Registo), seleccione **File (Ficheiro) > Save As (Guardar como)** e, em seguida, imprima o ficheiro a partir da pasta seleccionada.
  - ☐ Se o relatório estiver no separador Error (Erro), seleccione o separador **Error (Erro)** e o botão **Print (Imprimir)**.
9. Se forem encontrados erros, clique no separador **Error (Erro)** para apresentar informações mais detalhadas e acções recomendadas. Seguindo as acções recomendadas, poderá resolver alguns problemas.
10. Clique em **Print (Imprimir)** ou guarde as informações de erro, se necessitar de contactar o revendedor, o representante ou o fornecedor de serviços autorizado, para obter assistência.
11. Para sair do Diagnostics for Windows, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, clique em **Exit (Sair)**.

## Configuration Record

O utilitário Configuration Record é uma ferramenta de recolha de informações baseada no Windows, semelhante a outras ferramentas de gestão. Recolhe informações importantes do hardware e software de vários subsistemas do computador para fornecer uma perspectiva completa do computador. O Configuration Record fornece uma forma automática de identificar e comparar alterações de configuração e tem a capacidade de manter um histórico de configurações. É possível guardar as informações como um histórico de múltiplas sessões.

Este utilitário foi desenvolvido para permitir a resolução de problemas sem a necessidade de colocar o computador offline e para ajudar a maximizar a disponibilidade do computador. As informações obtidas pelo utilitário são úteis na resolução de problemas do sistema e simplificam o processo do serviço ao permitir a rápida e fácil identificação de configurações do sistema, que é o primeiro passo na resolução de casos de serviço.

O Configuration Record reúne automaticamente informações sobre o software do sistema operativo e sobre o hardware para fornecer uma perspectiva geral do sistema. Reúne e apresenta informações sobre itens como a ROM, a etiqueta do imobilizado, o processador, as unidades físicas, os dispositivos PCI, a memória, os gráficos, o número da versão do sistema operativo, os parâmetros do sistema operativo e os ficheiros de arranque do sistema operativo. Se o ficheiro original *Base.log* estiver presente no directório *cpqdiags*, o ficheiro *Base.log* será apresentado junto do ficheiro *Now.log* numa janela dividida, com as diferenças entre os dois realçadas a vermelho.

## Instalar o Configuration Record

O Configuration Record faz parte do Diagnostics for Windows. Se instalar o Diagnostics for Windows, o Configuration Record também é instalado.

## Executar o Configuration Record

Para executar este programa:

1. Clique em **Iniciar > HP Information Center > Configuration Record**. Também é possível seleccionar o ícone **Configuration Record**, localizado no Painel de controlo.
  - ☐ No Windows 2000 Professional, seleccione **Iniciar > Definições > Painel de controlo** e, em seguida, seleccione **Configuration Record**.
  - ☐ No Windows XP Home e Windows XP Professional, seleccione **Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção** e, em seguida, seleccione **Configuration Record**.



Existem duas opções de visualização no utilitário Configuration Record: **Show Changed Items Only (Mostrar apenas os itens alterados)** e **Show All (Mostrar todos)**. A vista predefinida é **Show Changed Items Only (Mostrar apenas os itens alterados)**, pelo que o texto é apresentado a vermelho, uma vez que só são mostradas as diferenças. Ao mudar para **Show All (Mostrar todos)**, é apresentada a vista completa do sistema.

2. A vista predefinida é **Show Changed Items Only (Mostrar apenas os itens alterados)**. Para visualizar todas as informações reunidas pelo Configuration Record, clique em **View (Ver)** na parte superior da janela e seleccione **Show All (Mostrar todos)** ou clique no ícone **Show All Items (Mostrar todos os itens)**.
3. Para guardar as informações na janela direita ou esquerda, seleccione **File (Ficheiro) > Save Window File (Guardar ficheiro da janela)** e, em seguida, seleccione **Left Window File (Ficheiro da janela esquerda)** ou **Right Window File (Ficheiro da janela direita)**.



Ao guardar periodicamente a configuração do computador, é possível ao utilizador manter um histórico da configuração. Este histórico poderá ser útil para o fornecedor de serviços se o sistema detectar problemas que necessitem de depuração.

4. Para sair do Configuration Record, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, clique em **Exit (Sair)**.

## Remote Diagnostics Enabling Agent

Este utilitário foi desenvolvido para permitir uma resolução de problemas mais rápida, sem a necessidade de visitar Web sites e de colocar o computador offline e para ajudar a maximizar a disponibilidade do computador. As informações obtidas pelo utilitário são úteis na resolução de problemas do computador e simplificam o processo do serviço ao permitir a rápida e fácil identificação de problemas do computador.



---

O Remote Diagnostics Enabling Agent só funciona se também estiver instalado o Diagnostics for Windows.

---

O Remote Diagnostics Enabling Agent fornece uma interface de browser com o Diagnostics for Windows. Esta funcionalidade permite o controlo remoto dos diagnósticos e facilita a transferência de informações do computador, de máquinas remotas para um fornecedor de serviços.

O Remote Diagnostics Enabling Agent captura a configuração do hardware e permite a execução de testes remotos para diagnosticar problemas do computador. Além disso, o Remote Diagnostics Enabling Agent identifica todos os problemas dos dispositivos de hardware assinalados pelos HP Management Agents. Estes dispositivos de hardware são seleccionados automaticamente para teste pelo Remote Diagnostics Enabling Agent.

A utilização do Remote Diagnostics Enabling Agent reduz o tempo e o esforço necessários para desempenhar as tarefas de diagnóstico do hardware. Ao permitir o acesso directo às ferramentas de diagnóstico de hardware por parte do pessoal técnico, o Remote Diagnostics Enabling Agent fornece uma perspectiva dos dispositivos de hardware do computador e dos testes disponíveis para isolar problemas de hardware, com a facilidade e simplicidade de uma única ferramenta. Esta abordagem minimiza o tempo despendido na resolução de problemas e também os recursos de administração, uma vez que é despendido menos tempo a visitar um Web site ou a comunicar com um utilizador por telefone para resolver problemas de hardware do computador quando estes ocorrerem.



---

O Remote Diagnostics Enabling Agent está pré-instalado na maioria dos computadores e está disponível através de um SoftPaq em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

---



## Instalar ou actualizar o Remote Diagnostics Enabling Agent

Para instalar ou actualizar uma versão existente do Remote Diagnostics Enabling Agent (Agente de Activação de Diagnósticos Remotos), visite [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) e, em seguida, localize e transfira o SoftPaq mais recente do Remote Diagnostics Enabling Agent.

## Executar o Remote Diagnostics Enabling Agent

1. Seleccione o ícone **Remote Diagnostics** localizado no Painel de controlo.



O Remote Diagnostics Enabling Agent permite executar o Diagnostic Test ou o Configuration Record numa janela do browser. É possível executar estes dois utilitários em modo remoto ou local.

2. Para sair do Remote Diagnostics, clique em **File (Ficheiro)** e, em seguida, clique em **Close (Fechar)**.

## Proteger o software

Para proteger o software de perdas ou danos, deve manter uma cópia de segurança de todo o software do sistema, de todas as aplicações e de todos os ficheiros relacionados armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operativo ou do utilitário de cópia de segurança para obter instruções sobre como efectuar cópias de segurança de ficheiros de dados.

## Restaurar o software

O sistema operativo Windows e o software podem ser restaurados tal como se encontravam quando adquiriu o computador, utilizando o Restore Kit (Kit de Restauro). Consulte o Restore Kit para obter instruções sobre como utilizar esta funcionalidade.

---

## Resolução de problemas sem diagnóstico

Este capítulo fornece informações sobre como identificar e corrigir problemas secundários, como, por exemplo, com a unidade de disquetes, unidade de disco rígido, unidade de leitura óptica, gráficos, áudio, memória e software. Se detectar problemas no computador, consulte as tabelas deste capítulo para conhecer as causas prováveis e as soluções recomendadas.



---

Para obter informações sobre mensagens de erro específicas que poderão ser apresentadas no ecrã durante o teste de arranque (POST), consulte o Apêndice A, “Mensagens de erro do teste de arranque (POST).”

---

## Segurança e conforto



---

**AVISO:** A utilização indevida do computador ou a não instalação num ambiente de trabalho seguro e confortável poderá resultar em desconforto ou ferimentos graves. Consulte o *Manual de Segurança e Conforto* no CD da *Biblioteca de documentação* e disponível no Web site [www.hp.com/ergo](http://www.hp.com/ergo) para obter mais informações sobre como escolher um local de trabalho e como criar um ambiente de trabalho seguro e confortável.

Este equipamento foi testado e está em conformidade com os limites para um dispositivo digital da Classe B, de acordo com a Parte 15 das Normas da FCC. Para obter mais informações, consulte as *Informações de Segurança e Reguladoras* no CD da *Biblioteca de documentação*.

---

## Antes de contactar o suporte técnico

Se tiver problemas com o computador, experimente as seguintes soluções antes de contactar o suporte técnico.

- Execute o utilitário Diagnostics for Windows. Consulte o Capítulo 1, “Funcionalidades de diagnóstico do computador” para obter mais informações.
- Execute o teste automático do Drive Protection System (DPS) no Computer Setup (programa de configuração do computador). Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* para obter mais informações.
- Verifique se os LEDs situados na parte da frente do computador estão intermitentes, a indicar códigos para problemas específicos. Consulte o Apêndice A, “Mensagens de erro do teste de arranque (POST)” para obter informações detalhadas.
- Se o ecrã estiver em branco, ligue o monitor a uma porta de vídeo diferente no computador, caso exista alguma disponível. Também poderá utilizar outro monitor que tem a certeza que está a funcionar correctamente.
- Se estiver a trabalhar numa rede, ligue outro computador com outro cabo à ligação de rede. Poderá existir um problema na tomada ou cabo de rede.
- Se adicionou recentemente novo hardware, retire o hardware e verifique se o computador funciona correctamente.
- Se instalou recentemente novo software, desinstale-o e verifique se o computador está a funcionar correctamente.
- Consulte o suporte técnico global online em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)
- Consulte a secção “Sugestões úteis” deste manual.
- Execute o CD *Restore Plus!*

Se for necessário contactar a assistência técnica (1-800-652-6672), esteja preparado para efectuar o seguinte procedimento para assegurar que a assistência é correctamente prestada:

- Quando ligar para o suporte técnico, esteja em frente ao computador.
- Tenha à mão os números de série do computador e do monitor antes de ligar.
- Despenda do tempo necessário para resolver o problema em conjunto com o técnico de suporte.
- Retire todo o hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova todo o software que tenha sido recentemente instalado.
- Execute o CD *Restore Plus!*



Para obter informações sobre vendas e actualizações de garantias (CarePacs), telefone para o número 1-800-282-6672.

---

## Sugestões úteis

Se detectar problemas secundários no computador, monitor ou software, consulte a seguinte lista de sugestões gerais antes de executar qualquer acção:

- Verifique se o computador e o monitor estão ligados a uma tomada em funcionamento.
- Verifique se o interruptor de selecção da tensão está correctamente definido (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se o indicador luminoso verde de alimentação está aceso.
- Verifique se o monitor está ligado e se o indicador luminoso verde do monitor está aceso.
- Verifique se os LEDs situados na parte da frente do computador estão intermitentes. Os indicadores luminosos intermitentes são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte o Apêndice A, “Mensagens de erro do teste de arranque (POST)” para obter mais informações.

- Regule, aumentando, os controlos de luminosidade e contraste do monitor, se este estiver escuro.
- Prima e mantenha premida uma tecla. Se o sistema emitir um sinal sonoro, o teclado deverá estar a funcionar correctamente.
- Verifique se existem cabos soltos ou ligações mal estabelecidas.
- Active o computador premindo uma tecla do teclado ou o botão de alimentação. Se o sistema permanecer no modo de suspensão, encerre o computador premindo e mantendo premido o botão de alimentação durante, pelo menos, quatro segundos e, em seguida, prima novamente o botão de alimentação para reiniciar o computador. Se o sistema não encerrar, desligue o cabo de alimentação, aguarde alguns segundos e, em seguida, ligue-o novamente. O computador será reiniciado se o início automático da perda de energia estiver definido na BIOS. Se não for reiniciado, prima o botão de alimentação para ligar o computador.
- Reconfigure o computador depois de instalar uma placa de expansão ou outros dispositivos que não sejam Plug and Play. Consulte a secção “Resolver problemas de instalação de hardware” para obter instruções.
- Certifique-se de que foram instalados todos os controladores de dispositivos necessários. Por exemplo, se estiver a utilizar uma impressora, necessita de um controlador para esse modelo da impressora.
- Retire todas as disquetes do sistema antes de o ligar.
- Se tiver instalado um sistema operativo diferente do sistema operativo instalado de fábrica, certifique-se de que é suportado pelo sistema.
- Se o sistema tiver várias origens de vídeo (incorporadas, placas AGP ou PCI) instaladas (a opção de vídeo incorporado está disponível apenas em determinados modelos) e um único monitor, este último tem de estar ligado ao conector do monitor na origem seleccionada como placa VGA principal. Durante o arranque, os outros conectores do monitor estão desactivados e se o monitor estiver ligado a estas portas, não funcionará. Pode seleccionar a origem VGA predefinida no Computer (F10) Setup (programa de configuração do computador).





**CUIDADO:** Quando o computador está ligado a uma fonte de alimentação CA, existe sempre tensão presente na placa de sistema. É necessário desligar o cabo de alimentação antes de abrir o computador para evitar danos na placa de sistema ou nos componentes.

---

## Resolver problemas genéricos

É possível que esteja ao seu alcance resolver facilmente os problemas genéricos descritos nesta secção. Se um problema persistir e não conseguir resolvê-lo sozinho ou não se sentir à vontade para efectuar o procedimento, contacte um revendedor ou representante autorizado.

### Resolver problemas genéricos

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar bloqueado e não se desliga quando é premido o botão de alimentação.	O controlo de software do interruptor de alimentação não está a funcionar.	Mantenha premido o botão de alimentação durante, pelo menos, 4 segundos até o computador ser desligado.
O computador não responde ao teclado ou rato USB.	O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .
 <b>CUIDADO:</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador será encerrado e os dados serão perdidos.		
O indicador de data e hora do computador está incorrecto.	<p>A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.</p> <p> Ligar o computador a uma tomada CA activa prolonga a duração da pilha do relógio.</p>	Em primeiro lugar, reponha a data e a hora em <b>Painel de controlo</b> (também é possível utilizar o programa de configuração do computador, Computer Setup, para actualizar a data e a hora do relógio). Se o problema persistir, substitua a pilha do relógio. Consulte o <i>Manual de Referência de Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova pilha ou contacte um revendedor ou representante autorizado para substituir a pilha do relógio.
O computador parece efectuar pausas periodicamente.	O controlador de rede foi carregado e não foi estabelecida nenhuma ligação de rede.	Estabeleça uma ligação de rede ou utilize o Computer Setup (programa de configuração do computador) ou o Gestor de dispositivos do Microsoft Windows para desactivar a placa de rede.

**Resolver problemas genéricos** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Não é possível mover o cursor com as teclas de setas do teclado numérico.	A tecla <b>Num Lock</b> poderá estar activa.	Prima a tecla <b>Num Lock</b> . O indicador luminoso da tecla Num Lock não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de seta. É possível desactivar (ou activar) a tecla <b>Num Lock</b> no Computer Setup (programa de configuração do computador).
Não é possível retirar a tampa do computador ou o painel de acesso.	O Smart Cover Lock, existente em alguns computadores, está bloqueado.	Desbloqueie o Smart Cover Lock utilizando o Computer Setup (programa de configuração do computador). O Smart Cover FailSafe Key, um dispositivo para desactivar manualmente o Smart Cover Lock, pode ser obtido junto da HP. Necessitará do FailSafe Key em caso de esquecimento da palavra-passe, perda de energia ou funcionamento incorrecto do computador.
O desempenho do computador é fraco.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a ventilação do computador não está bloqueada.</li> <li>2. Assegure-se de que as ventoinhas estão ligadas e a funcionar correctamente (algumas ventoinhas só funcionam quando é necessário).</li> <li>3. Assegure-se de que o dissipador de calor do processador está correctamente instalado.</li> </ol>
	A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados do disco rígido de forma a criar mais espaço.

**Resolver problemas genéricos** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O computador desligou-se automaticamente e o LED de alimentação está intermitente, vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	Protecção térmica do processador activada: A ventoinha poderá estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e de que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li> <li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o cabo da ventoinha está ligado à ficha da placa de sistema. Certifique-se de que a ventoinha está correctamente encaixada ou instalada.</li> <li>3. Se a ventoinha estiver correctamente ligada e encaixada mas não estiver a funcionar, substitua-a.</li> <li>4. Volte a encaixar o dissipador de calor do processador e verifique se a ventoinha está correctamente ligada.</li> <li>5. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.</li> </ol>
O sistema não é ligado e os LEDs na parte da frente do computador não estão intermitentes.	Não é possível ligar o sistema.	<p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a tensão do selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está correctamente definida. A definição correcta da tensão depende da região.</li> </ol>



## Resolver problemas genéricos (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não é ligado e os LEDs na parte da frente do computador não estão intermitentes. (continuação)	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Retire as placas de expansão, uma de cada vez, até o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema acender.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>OU</p> <p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada CA em funcionamento.</li> <li>2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.</li> <li>3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.</li> <li>4. Verifique se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o suporte do botão de alimentação.</li> <li>5. Se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema não estiver aceso, substitua a fonte de alimentação.</li> <li>6. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>

# Resolver problemas da fonte de alimentação

## Resolver problemas da fonte de alimentação

Problema	Causa	Solução
A fonte de alimentação desliga-se de uma forma intermitente.	O interruptor de selecção da tensão na parte posterior do chassis do computador não está na posição correcta (115 V ou 230 V).	Selecione a tensão CA correcta utilizando o interruptor de selecção.
	A fonte de alimentação não se liga devido a uma falha da fonte de alimentação interna.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado para substituir a fonte de alimentação.
O computador desligou-se automaticamente e o LED de alimentação está intermitente, vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	Protecção térmica do processador activada: A ventoinha poderá estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor/ventoinha não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e de que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o cabo da ventoinha está ligado à ficha da placa de sistema. Certifique-se de que a ventoinha está correctamente encaixada ou instalada.</li></ol>

**Resolver problemas da fonte de alimentação** *(Continuação)*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O computador desligou-se automaticamente e o LED de alimentação está intermitente, vermelho, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos. <i>(continuação)</i>	Protecção térmica do processador activada: A ventoinha poderá estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor/ventoinha não está correctamente ligado ao processador. <i>(continuação)</i>	3. Se a ventoinha estiver correctamente ligada e encaixada mas não estiver a funcionar, substitua-a. 4. Volte a encaixar o dissipador de calor do processador e verifique se a ventoinha está correctamente ligada. 5. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.
O LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar com intervalos de dois segundos. OU o LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	Falha de alimentação (a fonte de alimentação está sobrecarregada).	1. Verifique se a tensão do selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está correctamente definida. A definição correcta da tensão depende da região. 2. Abra a tampa e certifique-se de que o cabo de alimentação de 4 fios está ligado ao conector da placa de sistema.

**Resolver problemas da fonte de alimentação** *(Continuação)*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
<p>O LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar com intervalos de dois segundos.</p> <p>OU</p> <p>o LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.</p> <p><i>(continuação)</i></p>	<p>Falha de alimentação (a fonte de alimentação está sobrecarregada).</p> <p><i>(continuação)</i></p>	<p>3. Verifique se algum dispositivo está a causar o problema retirando TODOS os dispositivos ligados (como, por exemplo, unidades de disco rígido, de disquetes ou de leitura óptica e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema iniciar o teste de arranque (POST), desligue o sistema e substitua um dispositivo de cada vez e repita este procedimento até ocorrer uma falha. Substitua o dispositivo que está a causar a falha. Continue a adicionar dispositivos, um de cada vez, para assegurar que estão todos a funcionar correctamente.</p> <p>4. Contacte um fornecedor de serviços autorizado para substituir a fonte de alimentação.</p> <p>5. Substitua a placa de sistema.</p>
<p>O sistema não é ligado e os LEDs não estão intermitentes.</p>	<p>Não é possível ligar o sistema.</p>	<p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido ficar verde:</p> <p>1. Verifique se a tensão do selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está correctamente definida. A definição correcta da tensão depende da região.</p>

## Resolver problemas da fonte de alimentação *(Continuação)*

Problema	Causa	Solução
O sistema não é ligado e os LEDs não estão intermitentes. <i>(continuação)</i>	Não é possível ligar o sistema. <i>(continuação)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Retire as placas de expansão, uma de cada vez, até o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema acender.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>OU</p> <p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada CA em funcionamento.</li> <li>2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.</li> <li>3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.</li> <li>4. Verifique se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o suporte do botão de alimentação.</li> <li>5. Se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema não estiver aceso, substitua a fonte de alimentação.</li> <li>6. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>

## Resolver problemas de disquetes

As causas comuns e soluções para os problemas de disquetes são apresentados na tabela seguinte.



Poderá ser necessário reconfigurar o computador quando adicionar ou retirar hardware, como, por exemplo, uma unidade de disquetes adicional. Consulte a secção “Resolver problemas de instalação de hardware” para obter instruções.

### Resolver problemas de disquetes

Problema	Causa	Solução
O indicador luminoso da unidade de disquetes permanece aceso.	A disquete está danificada.	No Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> e seleccione uma unidade. Seleccione <b>File (Ficheiro) &gt; Properties (Propriedades) &gt; Tools (Ferramentas)</b> . Em <b>Error-checking (Verificação de erros)</b> , clique em <b>Check Now (Verificar agora)</b> .
	A disquete foi inserida incorrectamente.	Retire a disquete e volte a introduzi-la.
	O botão da unidade não foi premido.	Prima o botão da unidade.
	Os ficheiros na disquete estão danificados.	Verifique as disquetes de programas.
	O cabo da unidade não está correctamente ligado.	Ligue novamente o cabo da unidade. Certifique-se de que os quatro pinos estão ligados.

**Resolver problemas de disquetes** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A unidade não foi localizada.	O cabo está solto.	Encaixe novamente o cabo de alimentação e de dados da unidade de disquetes.
	A unidade amovível não está correctamente encaixada.	Encaixe novamente a unidade.
	Tentou inserir, sem reiniciar o computador, uma unidade de disco rígido que tem o bloqueio de segurança DriveLock activado. (Esta funcionalidade só é suportada em determinados modelos.)	Encerre o Windows e desligue o computador. Insira a unidade no MultiBay, caso ainda não tenha sido inserida. Ligue o computador.
A unidade de disquetes não consegue escrever na disquete.	A disquete não está formatada.	Formate a disquete.
	A disquete está protegida contra escrita.	Utilize outra disquete ou remova a protecção contra escrita.
	A gravação está a ser efectuada na unidade incorrecta.	Verifique a letra da unidade no caminho indicado.
	Não existe espaço suficiente na disquete.	Utilize outra disquete.
	O controlo de escrita na disquete está activado.	Utilize o Computer Setup (programa de configuração do computador) para verificar as definições desactivadas da funcionalidade de segurança do armazenamento.
	A disquete está danificada.	Substitua a disquete danificada.

**Resolver problemas de disquetes** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A unidade não foi localizada.	O cabo está solto.	Encaixe novamente o cabo de alimentação e de dados da unidade de disquetes.
	A unidade amovível não está correctamente encaixada.	Encaixe novamente a unidade.
	Tentou inserir, sem reiniciar o computador, uma unidade de disco rígido que tem o bloqueio de segurança DriveLock activado. (Esta funcionalidade só é suportada em determinados modelos.)	Encerre o Windows e desligue o computador. Insira a unidade no MultiBay, caso ainda não tenha sido inserida. Ligue o computador.
A unidade de disquetes não consegue escrever na disquete.	A disquete não está formatada.	Formate a disquete.
	A disquete está protegida contra escrita.	Utilize outra disquete ou remova a protecção contra escrita.
	A gravação está a ser efectuada na unidade incorrecta.	Verifique a letra da unidade no caminho indicado.
	Não existe espaço suficiente na disquete.	Utilize outra disquete.
	O controlo de escrita na disquete está activado.	Utilize o Computer Setup (programa de configuração do computador) para verificar as definições desactivadas da funcionalidade de segurança do armazenamento.
	A disquete está danificada.	Substitua a disquete danificada.



**Resolver problemas de disquetes** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Não é possível formatar a disquete.	Foi comunicado um suporte de dados inválido.	Ao formatar uma disquete em MS-DOS, poderá ser necessário especificar a respectiva capacidade. Por exemplo, para formatar uma disquete de 1,44 MB, escreva o seguinte comando na linha de comandos do MS-DOS: <b>FORMAT A: /F:1440</b>
Ocorreu um problema numa transacção da disquete.	A estrutura de directórios é incorrecta ou existe um problema num ficheiro.	No Windows 2000 e Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> e seleccione uma unidade. <b>Selecione File (Ficheiro) &gt; Properties (Propriedades) &gt; Tools (Ferramentas)</b> . Em <b>Error-checking (Verificação de erros)</b> , clique em <b>Check Now (Verificar agora)</b> .
A unidade de disquetes não consegue ler a disquete.	A disquete não está formatada.	Formate a disquete. 1. No Explorador do Windows, seleccione a unidade de disquetes ( <b>A</b> ). 2. Clique com o botão direito do rato na letra da unidade e seleccione <b>Formatar</b> . 3. Seleccione as opções pretendidas e clique em <b>Iniciar</b> para iniciar a formatação da disquete.
	Está a ser utilizado um tipo de disquete incorrecto para o tipo de unidade.	Verifique o tipo de unidade que está a utilizar e utilize o tipo de disquete correcto.
	A leitura está a ser efectuada numa unidade incorrecta.	Verifique a letra da unidade no caminho indicado.

**Resolver problemas de disquetes** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A unidade de disquetes não consegue ler a disquete. (continuação)	A disquete está danificada.	Substitua a disquete por outra nova.
É apresentada a mensagem "Invalid system disk" (Disco de sistema inválido).	Encontra-se na unidade de disquetes uma disquete que não contém os ficheiros de sistema necessários para iniciar o computador.	Quando a actividade da unidade cessar, retire a disquete e prima a <b>Barra de espaços</b> . O computador deverá ser iniciado.
	Ocorreu um erro na disquete.	Reinicie o computador premindo o botão de alimentação.
É apresentada a mensagem Nonsystem disk/NTLDR missing (Não é disco de sistema/ Faltam NTLDR).	O sistema está a tentar iniciar a partir de uma disquete que não é de arranque.	Retire a disquete da respectiva unidade.
Não é possível iniciar a partir de disquete.	A disquete não é de arranque.	Substitua por uma disquete de arranque.
	O arranque a partir de disquete foi desactivado no Computer Setup (programa de configuração do computador).	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e active o arranque a partir de disquete em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Boot Order (Ordem de arranque)</b> .

## Resolver problemas de disquetes (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Não é possível iniciar a partir de disquete. (continuação)	O arranque a partir de suporte de dados amovível foi desactivado no Computer Setup (programa de configuração do computador).	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e active Removable Media Boot (Arranque a partir de suporte de dados amovível) em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de armazenamento)</b> .
	A validação MBR da disquete está activada.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e desactive Diskette MBR Validation (Validação MBR da disquete) em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de armazenamento)</b> .

## Resolver problemas da unidade de disco rígido

### Resolver problemas da unidade de disco rígido

Problema	Causa	Solução
Ocorre um erro da unidade de disco rígido.	Ocorreu uma falha ou existem sectores danificados no disco rígido.	Utilize um utilitário para localizar e bloquear a utilização de sectores danificados. Se for necessário, reformate o disco rígido.
Problema numa transacção do disco.	A estrutura de directórios é incorrecta ou existe um problema num ficheiro.	No Windows 2000 e Windows XP, clique com o botão direito do rato em <b>Iniciar</b> , clique em <b>Explorar</b> e seleccione uma unidade. Seleccione <b>File (Ficheiro) &gt; Properties (Propriedades) &gt; Tools (Ferramentas)</b> . Em <b>Error-checking (Verificação de erros)</b> , clique em <b>Check Now (Verificar agora)</b> .

**Resolver problemas da unidade de disco rígido** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A unidade não foi localizada (identificada).	O cabo poderá estar solto.	Verifique as ligações dos cabos.
	O sistema poderá não ter reconhecido automaticamente um dispositivo recentemente instalado.	Consulte as instruções de reconfiguração na secção “Resolver problemas de instalação de hardware”. Se o sistema continuar a não reconhecer o novo dispositivo, verifique se o dispositivo está listado no Computer Setup (programa de configuração do computador). Se estiver listado, a causa provável é um problema do controlador. Se não estiver listado, a causa provável é um problema de hardware.  Se se tratar de uma unidade recentemente instalada, entre no programa de configuração e experimente retardar o POST em <b>Advanced (Avançado) &gt; Power-On (Activação)</b> .
	As definições de jumpers da unidade poderão estar incorrectas.	Se se tratar de uma unidade secundária que foi instalada no mesmo cabo da unidade primária, certifique-se de que os jumpers de ambas as unidades estão correctamente definidos.
	O controlador IDE (ATA) da unidade está desactivado no Computer Setup (programa de configuração do computador).	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e active os controladores IDE (ATA) primário e secundário em <b>Storage (Armazenamento) &gt; Storage Options (Opções de armazenamento)</b> .

## Resolver problemas da unidade de disco rígido (Continuação)

Problema	Causa	Solução
A unidade não foi localizada (identificada). (continuação)	A unidade responde lentamente, após o computador ser ligado.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e aumente a definição de POST Delay (Atraso do POST) em <b>Advanced (Avançado) &gt; Power-On Options (Opções de activação)</b> .
É apresentada a mensagem Nonsystem disk/NTLDR missing (Não é disco de sistema/Falta NTLDR).	O sistema está a tentar iniciar a partir de uma disquete que não é de arranque.	Retire a disquete da respectiva unidade.
	O sistema está a tentar iniciar a partir da unidade de disco rígido, mas esta poderá estar danificada.	Insira uma disquete de arranque na unidade de disquetes e reinicie o computador.  Se a unidade de disco rígido continuar inacessível após o arranque a partir de disquete e a segurança do MBR estiver activada, poderá tentar restaurar a imagem de MBR anteriormente guardada. Para tal, entre no programa de configuração do computador e seleccione <b>Security (Segurança) &gt; Restore Master Boot Record (Restaurar registo de arranque principal)</b> .
	Faltam ficheiros de sistema ou não estão correctamente instalados.	Insira uma disquete de arranque e reinicie. Certifique-se de que a unidade de disco rígido está formatada e que as partições estão definidas. Instale os ficheiros de sistema do sistema operativo adequado, se for necessário.

**Resolver problemas da unidade de disco rígido** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
É apresentada a mensagem Nonsystem disk/NTLDR missing (Não é disco de sistema/Falta NTLDR). (continuação)	O arranque a partir da unidade de disco rígido foi desactivado no Computer Setup (programa de configuração do computador).	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e active a entrada <b>Hard Drive (Unidade de disco rígido)</b> na lista <b>Storage &gt; Boot Order (Armazenamento &gt; Ordem de arranque)</b> .
A segunda unidade de disco rígido Ultra ATA não apresenta um desempenho ótimo.	Está a ser utilizado um cabo incorrecto para o tipo de unidade.	Reinstale a segunda unidade de disco rígido Ultra ATA utilizando um cabo com 80 condutores. O cabo com 80 condutores é fornecido de série em determinados modelos.
	Os dispositivos UATA lentos e rápidos estão ligados ao mesmo cabo de dados.	Mude os dispositivos UATA lentos para um cabo de dados distinto ligado ao controlador IDE (ATA) secundário da placa de sistema.
Não é possível iniciar o computador.	A unidade de disco rígido está danificada.	Preste atenção aos sinais sonoros e aos LEDs situados na parte da frente do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do teste de arranque (POST)" para determinar as causas possíveis.  Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações detalhadas.
O computador parece estar bloqueado.	O programa que está a ser utilizado parou de responder aos comandos.	Tente o procedimento normal "Encerrar" do Windows. Em caso de falha, prima o botão de alimentação durante quatro ou mais segundos para desligar o computador. Para reiniciar o computador, prima novamente o botão de alimentação.

## Resolver problemas do monitor

Se detectar problemas de visualização, consulte a documentação fornecida com o monitor, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

### Resolver problemas do monitor

Problema	Causa	Solução
Ecrã em branco (sem vídeo).	O monitor não está ligado e o indicador luminoso do monitor não está aceso.	Ligue o monitor e certifique-se de que o indicador luminoso do monitor está aceso.
	As ligações dos cabos não estão correctas.	Verifique as ligações dos cabos entre o monitor e o computador e entre o monitor e a tomada eléctrica.
	Poderá estar instalado um utilitário de limpeza do ecrã ou as funcionalidades de poupança de energia estão activadas.	Prima qualquer tecla ou clique no botão do rato e, se estiver definida, escreva a palavra-passe.
	A ROM do sistema está danificada; o sistema está a ser executado no modo FailSafe Boot Block (Bloco de arranque à prova de falhas) (indicado por oito sinais sonoros).	Reprograme a ROM utilizando uma disquete ROMPaq. Consulte a secção "ROM do bloco de arranque à prova de falhas" do <i>Manual de Gestão do Desktop</i> para obter mais informações.
	Está a ser utilizado um monitor de sincronização fixa e a sincronização não será efectuada na resolução escolhida.	Certifique-se de que o monitor pode aceitar a mesma frequência de verificação da resolução escolhida.
	O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .



**CUIDADO:** Quando tentar sair do modo de **suspensão**, não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador será encerrado e os dados serão perdidos.

**Resolver problemas do monitor** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Ecrã em branco (sem vídeo). (continuação)	O cabo do monitor está ligado a um conector incorrecto.	Se o sistema informático tiver um conector gráfico integrado e um conector da placa AGP, ligue o cabo do monitor ao conector da placa AGP na área das placas de expansão na parte de trás do computador.
	As definições do monitor no computador não são compatíveis com o monitor.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reinicie o computador e prima a tecla <b>F8</b> durante o arranque quando for apresentada a mensagem "Press F8" (Prima F8) no canto inferior direito do ecrã.</li> <li>2. Utilizando as teclas de seta do teclado, seleccione <b>Enable VGA Mode (Activar modo VGA)</b> e prima a tecla <b>Enter</b>.</li> <li>3. No Painel de controlo do Windows, faça duplo clique no ícone <b>Visualização</b> e seleccione o separador <b>Definições</b>.</li> <li>4. Utilize o controlo de deslocamento para alterar a resolução.</li> </ol>
LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro seis vezes.	Erro de gráficos pré-vídeo.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar a placa gráfica. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua a placa gráfica.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>



---

## Resolver problemas do monitor (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
O monitor não funciona correctamente quando é utilizado com as funcionalidades de poupança de energia.	Está a ser utilizado um monitor sem capacidades de poupança de energia com as funcionalidades de poupança de energia activadas.	Desactive a funcionalidade de poupança de energia do monitor.
Caracteres escuros.	Os controlos de luminosidade e contraste não estão correctamente definidos.	Ajuste os controlos de luminosidade e contraste do monitor.
	Os cabos não estão correctamente ligados.	Assegure-se de que o cabo do monitor está correctamente ligado à placa gráfica e ao monitor.
Vídeo desfocado ou não é possível definir a resolução pretendida.	Se o controlador de gráficos tiver sido actualizado, é possível que não tenham sido carregados os controladores gráficos correctos.	Instale os controladores de vídeo fornecidos no kit de actualização.
	O monitor não tem capacidade para apresentar a resolução pretendida.	Altere a resolução pretendida.

---

**Resolver problemas do monitor** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A imagem está quebrada, desloca-se, treme ou está intermitente.	As ligações do monitor poderão estar incompletas ou o monitor poderá estar incorrectamente ajustado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que o cabo do monitor está correctamente ligado ao computador.</li> <li>2. Num sistema com dois monitores ou se existir outro monitor muito próximo, afaste os monitores para se certificar de que não estão a provocar interferências nos respectivos campos electromagnéticos.</li> <li>3. É possível que existam lâmpadas fluorescentes ou ventoinhas muito próximas do monitor.</li> </ol>
	É necessário desmagnetizar o monitor.	Desmagnetize o monitor. Consulte a documentação fornecida juntamente com o monitor para obter instruções.
Ruído forte emitido pelo monitor CRT quando é ligado.	A bobina de desmagnetização do monitor foi activada.	Nenhum. É normal que a bobina de desmagnetização seja activada quando o monitor é ligado.
Pequeno ruído emitido pelo monitor CRT.	Os relés electrónicos foram activados no monitor.	Nenhum. É normal que alguns monitores emitam um pequeno ruído quando são ligados e desligados, quando entram e saem do modo de suspensão e quando as resoluções são alteradas.
Ruído de elevada intensidade emitido pelo monitor de ecrã plano.	As definições de luminosidade e/ou contraste estão demasiado elevadas.	Definições de luminosidade e/ou contraste baixas.

---

## Resolver problemas do monitor (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
Imagem baça; efeitos com riscas ou sombras; linhas horizontais; barras verticais pouco nítidas ou não é possível centrar a imagem no ecrã. (os monitores de ecrãs planos utilizam apenas uma ligação de entrada VGA analógica)	Os circuitos de conversão digital do monitor de ecrã plano poderão não interpretar correctamente a sincronização de saída da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccione a opção de Ajuste automático no menu de ajuste do monitor.</li><li>2. Sincronize manualmente os valores Clock (Relógio) e Clock Phase (Fase do relógio) nas funções do menu de ajuste. Para transferir um SoftPaq que o ajude na sincronização, visite o seguinte Web site, seleccione o monitor adequado e transfira o SP20930 ou SP22333: <a href="http://www.hp.com/support">www.hp.com/support</a></li></ol>
Determinados símbolos não são correctamente apresentados.	O tipo de letra utilizado não suporta esse símbolo específico.	Utilize o Mapa de caracteres para localizar e seleccionar o símbolo adequado. Clique em <b>Iniciar &gt; Programas &gt; Acessórios &gt; Ferramentas do sistema &gt; Mapa de caracteres</b> . É possível copiar o símbolo do Mapa de caracteres para um documento.

---

## Resolver problemas de áudio

Se o computador tiver funcionalidades de áudio e detectar problemas de áudio, consulte as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

### Resolver problemas de áudio

Problema	Causa	Solução
Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores.	O controlo de volume do software está no mínimo.	Faça duplo clique no ícone do <b>altifalante</b> na barra de tarefas, certifique-se de que a opção Sem som não está seleccionada e utilize o cursor de deslocamento do volume de forma a ajustá-lo.
	Os altifalantes externos não estão ligados.	Ligue os altifalantes externos.
	Os altifalantes externos estão ligados a uma saída de áudio incorrecta.	Consulte a documentação da placa de som para obter informações sobre como efectuar a ligação correctamente.
	O cabo de áudio não está ligado.	Ligue o cabo de áudio entre a unidade de CD ou DVD-ROM e a placa de sistema.

**Resolver problemas de áudio** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Não é emitido som pelo altifalante ou pelos auscultadores. (continuação)	O áudio digital de CD não está activado.	Activar o áudio digital de CD: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No <b>Painel de controlo</b>, seleccione <b>Sistema</b>.</li> <li>2. Clique no separador <b>Hardware</b> e, em seguida, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li> <li>3. Clique com o botão direito do rato no dispositivo de CD/DVD e seleccione <b>Propriedades</b>.</li> <li>4. No separador <b>Propriedades</b>, certifique-se de que a opção <b>“Activar áudio digital de CD neste CD-ROM”</b> está seleccionada.</li> </ol>
	Os auscultadores ou os dispositivos ligados ao conector de saída de linha desligam o som do altifalante interno.	Ligue e utilize os auscultadores ou altifalantes externos, se estiverem ligados, ou desligue os auscultadores ou altifalantes externos.
	O volume está desligado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No <b>Painel de controlo</b>, clique em <b>Som, voz e dispositivos áudio</b>, e, em seguida, clique em <b>Sons e dispositivos áudio</b>.</li> <li>2. Clique na caixa de verificação <b>Sem som</b> para remover a marca de verificação da caixa.</li> </ol>
	O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .



**CUIDADO:** Quando tentar sair do modo de **suspensão**, não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador será encerrado e os dados serão perdidos.

**Resolver problemas de áudio** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
É emitido ruído ou não é emitido som dos altifalantes ou dos auscultadores.	O computador poderá não estar a detectar o tipo de auscultadores/altifalantes ou o tipo de saída correcto, ou não está activada a detecção automática analógico-digital.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se estiver a utilizar altifalantes digitais que tenham uma saída estéreo e pretender que o sistema mude automaticamente para digital, utilize um adaptador estéreo-mono para activar correctamente a funcionalidade de detecção automática.</li> <li>2. Se não estiver disponível nenhum adaptador estéreo-mono, utilize as propriedades do dispositivo multimédia para mudar manualmente o sinal de áudio de analógico para digital.</li> <li>3. Se os auscultadores tiverem uma saída mono, utilize as propriedades do dispositivo multimédia para mudar o sistema para saída analógica.</li> </ol> <p>Para obter informações sobre como alterar o <b>Modo de saída</b> áudio, consulte o Apêndice D, "Configurar saída de áudio analógica/digital."</p>



Se definir digital como **Modo de saída**, o altifalante interno e os altifalantes analógicos externos não emitirão áudio enquanto não voltar ao modo de detecção automática ou analógico.

Se definir analógico como **Modo de saída**, os altifalantes externos digitais não funcionarão enquanto não mudar o modo de saída novamente para detecção automática ou para o modo digital.

Consulte o Apêndice D, "Configurar saída de áudio analógica/digital" para obter informações adicionais.

**Resolver problemas de áudio** *(Continuação)*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
○ som tem interferências.	Os recursos do processador estão a ser utilizados por outras aplicações abertas.	Encerre todas as aplicações abertas do processador.
○ computador parece estar bloqueado durante a gravação áudio.	A unidade de disco rígido poderá estar cheia.	Antes de iniciar a gravação, certifique-se de que existe espaço livre suficiente no disco rígido. Também é possível gravar o ficheiro de áudio num formato comprimido.

**Resolver problemas da impressora**

Se detectar problemas na impressora, consulte a documentação fornecida com a impressora, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

**Resolver problemas da impressora**

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A impressora não imprime.	A impressora não está ligada e online.	Ligue a impressora e certifique-se de que está online.
	Não foram instalados os controladores de impressora correctos para a aplicação.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Instale o controlador de impressora correcto para a aplicação.</li><li>2. Tente imprimir utilizando o comando de MS-DOS: <b>DIR C:\ &gt; [porta da impressora]</b> em que <b>[porta da impressora]</b> é o endereço da impressora que está a ser utilizada. Se a impressora funcionar, carregue novamente o controlador de impressora.</li></ol>

**Resolver problemas da impressora** (Continuação)


<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A impressora não imprime. (continuação)	Se estiver numa rede, poderá não ter efectuado a ligação à impressora.	Efectue as ligações de rede adequadas à impressora.
	Poderá ter ocorrido uma falha na impressora.	Execute o teste automático da impressora.
Não é possível ligar a impressora.	Os cabos poderão não estar correctamente ligados.	Volte a ligar todos os cabos e verifique o cabo de alimentação e a tomada eléctrica.
A impressora imprime informações imperceptíveis.	Não foi instalado o controlador de impressora correcto para a aplicação.	Instale o controlador de impressora correcto para a aplicação.
	Os cabos poderão não estar correctamente ligados.	Volte a ligar todos os cabos.
	A memória da impressora poderá estar sobrecarregada.	Reponha a impressora desligando-a durante um minuto e volte a ligá-la.
A impressora está offline.	A impressora poderá estar sem papel.	Verifique o tabuleiro de papel e coloque papel, se estiver vazio. Seleccione o modo online.




## Resolver problemas do teclado e do rato

Se detectar problemas no teclado ou no rato, consulte a documentação fornecida com o equipamento, assim como as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte.

### Resolver problemas do teclado

Problema	Causa	Solução
Os batimentos de teclas ou comandos do teclado não são reconhecidos pelo computador.	O conector do teclado não está correctamente ligado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No ambiente de trabalho do Windows, clique em <b>Iniciar</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Encerrar</b>. É apresentada a caixa de diálogo <b>Encerrar</b> do Windows.</li> <li>3. Clique em <b>Encerrar</b>.</li> <li>4. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o teclado à parte de trás do computador e reinicie o computador.</li> </ol>
	O programa que está a ser utilizado não responde aos comandos.	Encerre o computador utilizando o rato e, em seguida, reinicie o computador.
	O teclado necessita de ser reparado.	Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações detalhadas.
	O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .
 <b>CUIDADO:</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b> , não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador será encerrado e os dados serão perdidos.		
Não é possível mover o cursor com as teclas de setas do teclado numérico.	A tecla <b>Num Lock</b> poderá estar activa.	Prima a tecla <b>Num Lock</b> . O indicador luminoso da tecla Num Lock não deverá estar aceso se pretender utilizar as teclas de seta. É possível desactivar a tecla <b>Num Lock (ou activar)</b> no Computer Setup (programa de configuração do computador).

## Resolver problemas do rato

Problema	Causa	Solução
O rato não responde quando é movido ou move-se muito lentamente.	O conector do rato não está correctamente ligado à parte de trás do computador.	<p>Encerre o computador utilizando o teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima as teclas <b>Ctrl</b> e <b>Esc</b> ao mesmo tempo (ou prima a tecla do <b>logótipo do Windows</b>) para visualizar o menu <b>Iniciar</b>.</li> <li>2. Utilize a tecla de seta para cima ou para baixo para seleccionar <b>Encerrar</b> e, em seguida, prima a tecla <b>Enter</b>.</li> <li>3. Utilize a tecla de seta para cima ou para baixo para seleccionar a opção <b>Encerrar</b> e, em seguida, prima a tecla <b>Enter</b>.</li> <li>4. Uma vez concluído o encerramento, volte a ligar o conector do rato à parte de trás do computador (ou o teclado) e reinicie o computador.</li> </ol>
	O programa que está a ser utilizado não responde aos comandos.	Encerre o computador utilizando o teclado e, em seguida, reinicie o computador.
	O rato necessita de ser reparado.	Consulte a Garantia limitada a nível mundial para obter informações detalhadas.
	O computador está no modo de <b>suspensão</b> .	Prima o botão de alimentação para sair do modo de <b>suspensão</b> .
<p> <b>CUIDADO:</b> Quando tentar sair do modo de <b>suspensão</b>, não mantenha premido o botão de alimentação durante mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador será encerrado e os dados serão perdidos.</p>		
O rato só se move na vertical, na horizontal ou em movimentos irregulares.	A bola do rato está suja.	Retire a tampa da bola da parte de trás do rato e limpe com o kit de limpeza de rato, disponível na maioria das lojas de informática.

## Resolver problemas de instalação de hardware

Poderá ser necessário reconfigurar o computador quando adicionar ou retirar hardware, como, por exemplo, uma unidade de disquetes adicional. Se instalar um dispositivo Plug and Play, o Windows 2000 e o Windows XP reconhecem automaticamente o dispositivo e configuram o computador. Se o dispositivo instalado não for plug and play, é necessário reconfigurar o computador após a conclusão da instalação do novo hardware. No Windows 2000, seleccione o ícone **Adicionar novo hardware** no **Painel de controlo** (no Windows XP, utilize o **Assistente para adicionar hardware**) e siga as instruções apresentadas no ecrã.

---

### Resolver problemas de instalação de hardware

---

Problema	Causa	Solução
Um dispositivo novo não é reconhecido como fazendo parte do sistema.	O dispositivo não está encaixado ou ligado correctamente.	Certifique-se de que o dispositivo está correctamente ligado e de que os pinos do conector não estão dobrados.
	Os cabos do novo dispositivo externo estão soltos ou os cabos de alimentação estão desligados.	Certifique-se de que todos os cabos estão correctamente ligados e que os pinos do cabo ou do conector não estão dobrados.
	O interruptor de alimentação do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo no sistema informático.
	Quando o sistema o aconselhou no sentido de efectuar alterações à configuração, não as aceitou.	Reinicie o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.

---

**Resolver problemas de instalação de hardware** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Um dispositivo novo não é reconhecido como fazendo parte do sistema. (continuação)	Quando uma placa Plug and Play é adicionada, poderá não ser automaticamente configurada se a configuração predefinida entrar em conflito com outros dispositivos.	Utilize o Gestor de dispositivos do Windows 2000 ou Windows XP para anular a selecção das definições automáticas da placa e escolher uma configuração básica que não provoque um conflito de recursos. Também poderá utilizar o Computer Setup (programa de configuração do computador) para reconfigurar ou desactivar dispositivos com vista a resolver o conflito entre os recursos.
Não é possível iniciar o computador.	Foram utilizados módulos de memória inadequados na actualização ou foram instalados no local errado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulte a documentação fornecida com o sistema para determinar se estão a ser utilizados os módulos de memória correctos e para verificar se a instalação está a ser efectuada correctamente.</li> <li>2. Preste atenção aos sinais sonoros e aos LEDs situados na parte da frente do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do teste de arranque (POST)" para determinar as causas possíveis.</li> <li>3. Se o problema persistir, contacte o Suporte a clientes.</li> </ol>
LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro cinco vezes.	A memória está incorrectamente instalada ou está danificada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li> <li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li> <li>4. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>

**Resolver problemas de instalação de hardware** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro seis vezes.	A placa vídeo não está correctamente instalada ou está danificada ou a placa de sistema está danificada.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar a placa gráfica. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua a placa gráfica.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>


**Resolver problemas de rede**

As causas comuns e soluções para os problemas de rede são apresentados na tabela seguinte. Estas directrizes não abordam o processo de depuração da cablagem de rede.

**Resolver problemas de rede**

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A funcionalidade de activação através da rede local não está a funcionar.	A funcionalidade de activação através da rede local não está activada.	Utilize a aplicação de controlo da rede para activar a funcionalidade de activação através da rede local. Consulte o <i>Manual de Gestão do Computador de Secretária</i> .
O controlador de rede não detecta a placa de rede.	A placa de rede está desactivada.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e active a placa de rede.
	Controlador de rede incorrecto.	Consulte a documentação da placa de rede para verificar qual é o controlador correcto ou obtenha o controlador mais recente a partir do Web site do fabricante.

**Resolver problemas de rede** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
<p>○ indicador luminoso do estado da ligação à rede não se acende ou nunca fica intermitente.</p> <p> O indicador luminoso do estado da rede deve ficar intermitente quando existe actividade na rede.</p>	Não foi detectada nenhuma rede activa.	Verifique os cabos e o equipamento de rede para efectuar uma ligação adequada.
	A placa de rede não foi configurada correctamente.	Utilize a aplicação de controlo da rede para verificar se o dispositivo está a funcionar correctamente. Consulte o <i>Manual de Comunicações de Rede</i> .
	O controlador de rede não foi correctamente carregado.	Reinstale os controladores de rede. Consulte o <i>Manual de Comunicações de Rede</i> .
	O sistema não consegue detectar a rede automaticamente.	Desactive as capacidades de detecção automática e force o sistema a entrar no modo de funcionamento correcto. Consulte o <i>Manual de Comunicações de Rede</i> .
O diagnóstico indica a existência de uma falha.	O cabo não está correctamente ligado.	Assegure-se de que o cabo está correctamente ligado ao conector de rede e que a outra extremidade do cabo está correctamente ligada ao dispositivo adequado.
	O cabo está ligado ao conector incorrecto.	Assegure-se de que o cabo está ligado ao conector correcto.
	Existe um problema no cabo ou num dispositivo na outra extremidade do cabo.	Assegure-se de que o cabo e o dispositivo na outra extremidade estão a funcionar correctamente.
	A interrupção da placa de rede é partilhada com uma placa de expansão.	No menu do Computer Setup (programa de configuração do computador) <b>Advanced</b> (Avançado), altere as definições de recurso da placa.
	A placa de rede está danificada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

**Resolver problemas de rede** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
O diagnóstico é concluído com êxito, mas o computador não comunica com a rede.	Os controladores de rede não foram carregados ou os parâmetros dos controladores não correspondem à configuração actual.	Certifique-se de que os controladores de rede são carregados e que os parâmetros dos controladores correspondem à configuração da placa de rede.  Certifique-se de que estão instalados o cliente e o protocolo de rede correctos.
	A placa de rede não está configurada para este computador.	Selecione o ícone <b>Rede</b> no <b>Painel de controlo</b> e configure a placa de rede.
A placa de rede parou de funcionar quando foi adicionada uma placa de expansão ao computador.	A interrupção da placa de rede é partilhada com uma placa de expansão.	No menu do Computer Setup (programa de configuração do computador) <b>Advanced</b> (Avançado), altere as definições de recurso da placa.
	A placa de rede necessita de controladores.	Certifique-se de que os controladores não foram eliminados acidentalmente quando os controladores da placa de expansão nova foram instalados.
	A placa de expansão instalada é uma placa de rede e entra em conflito com a placa de rede incorporada.	No menu do Computer Setup (programa de configuração do computador) <b>Advanced</b> (Avançado), altere as definições de recurso da placa.
A placa de rede pára de funcionar sem causa aparente.	Os ficheiros que contêm os controladores de rede estão danificados.	Reinstale os controladores de rede, utilizando o CD <i>Restore Plus!</i>
	O cabo não está correctamente ligado.	Assegure-se de que o cabo está correctamente ligado ao conector de rede e que a outra extremidade do cabo está correctamente ligada ao dispositivo adequado.
	A placa de rede está danificada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.

**Resolver problemas de rede** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A placa de rede nova não é inicializada.	A nova placa de rede poderá estar danificada ou poderá não estar em conformidade com as especificações padrão da indústria.	Instale uma placa de rede que esteja a funcionar e em conformidade com os padrões da indústria ou altere a sequência de arranque de forma a iniciar a partir de outra origem.
Não é possível ligar ao servidor de rede durante a tentativa de instalação do sistema remoto.	A placa de rede não está correctamente configurada.	Verifique a ligação à rede, se existe um servidor DHCP e se o servidor de instalação remota do sistema contém os controladores da placa de rede.
O utilitário de configuração do sistema comunica EEPROM não programada.	EEPROM não programada.	Contacte um fornecedor de serviços autorizado.



## Resolver problemas de memória

Se detectar problemas de memória, algumas causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.



**CUIDADO:** No que diz respeito aos sistemas que suportam memória ECC, a HP não suporta a combinação de memória ECC e não ECC. Caso contrário, o sistema não iniciará o sistema operativo.

### Resolver problemas de memória

Problema	Causa	Solução
O sistema não é inicializado ou não funciona correctamente após a instalação de módulos de memória adicionais.	O módulo de memória não é do tipo correcto, o nível de velocidade é inadequado para o sistema ou o novo módulo de memória não está correctamente encaixado.	Substitua o módulo por um dispositivo padrão da indústria correcto para o seu computador.
		Em alguns modelos, não é possível combinar módulos ECC e não ECC.
Erro de memória esgotada.	A configuração da memória poderá ter sido efectuada incorrectamente.	Utilize o Gestor de dispositivos para verificar a configuração da memória.
	Memória insuficiente para executar a aplicação.	Consulte a documentação da aplicação para determinar os requisitos de memória.
A contagem de memória durante o teste de arranque (POST) é incorrecta.	Os módulos de memória poderão não estar correctamente instalados.	Verifique se os módulos de memória foram instalados correctamente e se estão a ser utilizados módulos adequados.
Erro de memória insuficiente durante a operação.	Estão instalados demasiados programas Terminate and Stay Resident (TSRs).	Elimine os TSRs de que não necessita.

**Resolver problemas de memória** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Erro de memória insuficiente durante a operação. (continuação)	Memória insuficiente para a aplicação.	Verifique os requisitos de memória da aplicação ou adicione mais memória ao computador.
LED de alimentação intermitente, vermelho, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos e o computador emite um sinal sonoro cinco vezes.	A memória está incorrectamente instalada ou está danificada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li><li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

## Resolver problemas do processador

Se detectar problemas no processador, as causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.

---

### Resolver problemas do processador

---

Problema	Causa	Solução
O desempenho do computador é fraco.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que a ventilação do computador não está bloqueada.</li><li>2. Assegure-se de que as ventoinhas estão ligadas e a funcionar correctamente (algumas ventoinhas só funcionam quando é necessário).</li><li>3. Assegure-se de que o dissipador de calor do processador está correctamente instalado.</li></ol>
O LED de alimentação vermelho permanece aceso. OU o LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar três vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	O processador não está correctamente encaixado ou instalado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o processador está instalado.</li><li>2. Volte a encaixar o processador.</li></ol>

---

## Resolver problemas de CD-ROM e DVD

Se detectar problemas de CD-ROM ou DVD, consulte as causas e soluções comuns apresentadas na tabela seguinte ou a documentação fornecida com o dispositivo opcional.

### Resolver problemas de CD-ROM e DVD

Problema	Causa	Solução
O sistema não inicia a partir da unidade de CD-ROM ou DVD.	O arranque a partir de CD-ROM ou DVD não foi activado através do utilitário Computer Setup (programa de configuração do computador).	Execute o utilitário Computer Setup (programa de configuração do computador) e active o arranque a partir de suporte de dados amovível e verifique as definições da ordem de arranque.
	O CD na unidade não é de arranque.	Experimente colocar um CD de arranque na unidade.
Os dispositivos de CD-ROM ou DVD não são detectados ou o controlador não está carregado.	A unidade não está correctamente ligada ou configurada.	Consulte a documentação fornecida com o dispositivo opcional.
O filme não é reproduzido na unidade de DVD.	A região do filme poderá não incluir o país em que se encontra o utilizador.	Consulte a documentação fornecida com a unidade de DVD.
	O software decodificador não está instalado.	Instale o software decodificador.
Não é possível ejectar o disco compacto (unidade de carregamento através de tabuleiro).	O disco não foi colocado correctamente na unidade.	Desligue o computador, insira uma haste metálica fina no orifício de ejeção de emergência e empurre firmemente. Lentamente, puxe o tabuleiro da unidade até estar completamente aberto e, em seguida, retire o disco.

**Resolver problemas de CD-ROM e DVD** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A unidade de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM ou DVD-R/RW não consegue ler um disco ou leva demasiado tempo a iniciar a leitura.	O CD foi colocado ao contrário.	Coloque novamente o CD, com a etiqueta virada para cima.
	A unidade de DVD-ROM demora mais tempo a ser iniciada, porque necessita de determinar o tipo de suporte que está a ser reproduzido, por exemplo, áudio ou vídeo.	Aguarde, pelo menos, 30 segundos para permitir que a unidade de DVD-ROM determine o tipo de suporte que está a ser reproduzido. Se a leitura do disco não for iniciada, leia as restantes soluções listadas neste tópico.
	O CD ou DVD está sujo.	Limpe o CD ou DVD utilizando um kit de limpeza de CD, disponível na maioria das lojas de informática.
É difícil ou impossível gravar CDs de áudio.	O Windows não detecta a unidade de CD-ROM ou DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilize o Gestor de dispositivos para remover ou desinstalar o dispositivo em causa.</li><li>2. Reinicie o computador e deixe que o Windows detecte a unidade de CD ou DVD.</li></ol>
	Tipo de suporte errado ou de má qualidade.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Experimente utilizar uma velocidade mais reduzida na gravação.</li><li>2. Certifique-se de que está a utilizar o suporte correcto para a unidade.</li><li>3. Experimente uma marca de suporte diferente. A qualidade varia bastante de fabricante para fabricante.</li></ol>

## Resolver problemas de DiskOnKey

Se detectar problemas no DiskOnKey, as causas e soluções comuns são apresentadas na tabela seguinte.

### Resolver problemas de DiskOnKey

Problema	Causa	Solução
O DiskOnKey não é apresentado como uma letra de unidade no Windows XP.	A letra de unidade a seguir à última letra utilizada não está disponível.	Altere a letra de unidade predefinida do DiskOnKey no Windows XP.
O computador é iniciado no DOS depois de efectuar o DiskOnKey de arranque.	O DiskOnKey é de arranque.	Instale o DiskOnKey depois de o sistema operativo ter sido iniciado.

## Resolver problemas de acesso à Internet

Se tiver problemas de acesso à Internet, consulte o fornecedor de serviços Internet ou consulte as causas comuns e soluções apresentadas na tabela seguinte.

### Resolver problemas de acesso à Internet

Problema	Causa	Solução
Não é possível estabelecer ligação à Internet.	A conta do fornecedor de serviços Internet (ISP) não foi configurada correctamente.	Verifique as definições da Internet ou contacte o ISP para obter assistência.
	O modem não foi configurado correctamente.	Volte a ligar o modem. Verifique se as ligações estão correctas utilizando a documentação de instalação rápida.
	O browser para a Web não foi configurado correctamente.	Verifique se o Web browser está instalado e configurado para funcionar com o ISP.

---

## Resolver problemas de acesso à Internet (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
Não é possível estabelecer ligação à Internet. (continuação)	O modem de cabo/DSL não está ligado correctamente.	Ligue o modem de cabo/DSL. O indicador luminoso referente à alimentação, situado na parte da frente do modem de cabo/DSL, deve estar aceso.
	O serviço por cabo/DSL não está disponível ou foi interrompido devido às condições climáticas.	Tente ligar à Internet mais tarde ou contacte o ISP. (Se o serviço por cabo/DSL estiver ligado, o indicador luminoso referente ao cabo, situado na parte da frente do modem de cabo/DSL, estará aceso.)
	O cabo CAT5 10/100 está desligado.	Ligue o cabo CAT5 10/100 entre o modem de cabo e o conector RJ-45 do computador. (Se a ligação estiver em bom estado, o indicador luminoso referente ao computador, situado na parte da frente do modem de cabo/DSL, estará aceso.)
	O endereço IP não está configurado correctamente.	Contacte o ISP para obter o endereço IP correcto.

---

**Resolver problemas de acesso à Internet** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Não é possível estabelecer ligação à Internet. (continuação)	Os cookies estão danificados. (Um “cookie” é um ficheiro que contém uma reduzida quantidade de informação que o servidor Web não pode armazenar temporariamente no browser para a Web. Este procedimento é útil para o browser memorizar informações específicas que o servidor Web poderá obter mais tarde).	<p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Painel de controlo</b>.</li> <li>2. Faça duplo clique em <b>Opções da Internet</b>.</li> <li>3. No separador <b>Geral</b>, clique no botão <b>Eliminar cookies</b>.</li> </ol> <p><i>Windows XP</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione <b>Iniciar &gt; Painel de controlo</b>.</li> <li>2. Faça duplo clique em <b>Opções da Internet</b>.</li> <li>3. No separador <b>Geral</b>, clique no botão <b>Eliminar cookies</b>.</li> </ol>
Não é possível iniciar os programas da Internet automaticamente.	Tem de iniciar sessão no ISP para que alguns dos programas sejam iniciados.	Inicie sessão no ISP e inicie o programa pretendido.



---

## Resolver problemas de acesso à Internet (Continuação)

---

Problema	Causa	Solução
A Internet demora muito tempo a efectuar transferências a partir de Web sites.	O modem não foi configurado correctamente.	<p>Certifique-se de que estão seleccionadas a velocidade do modem e a porta COM correctas.</p> <p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccione <b>Iniciar &gt; Definições &gt; Painel de controlo</b>.</li><li>2. Faça duplo clique em <b>Sistema</b>.</li><li>3. Clique no separador <b>Hardware</b>.</li><li>4. Na área Gestor de dispositivos, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li><li>5. Faça duplo clique em <b>Portas (COM e LPT)</b>.</li><li>6. Clique com o botão direito do rato na porta COM utilizada pelo modem e, em seguida, clique em <b>Propriedades</b>.</li><li>7. Em <b>Estado do dispositivo</b>, verifique se o modem está a funcionar correctamente.</li><li>8. Em <b>Utilização do dispositivo</b>, verifique se o modem está activado.</li><li>9. Se ocorrerem outros problemas, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções apresentadas no ecrã.</li></ol>

---

**Resolver problemas de acesso à Internet** (Continuação)

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
A Internet demora muito tempo a efectuar transferências a partir de Web sites. (continuação)	O modem não foi configurado correctamente. (continuação)	<p>Certifique-se de que estão seleccionadas a velocidade do modem e a porta COM correctas. (continuação)</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione <b>Iniciar&gt; Painel de controlo</b>.</li> <li>2. Faça duplo clique em <b>Sistema</b>.</li> <li>3. Clique no separador <b>Hardware</b>.</li> <li>4. Na área Gestor de dispositivos, clique no botão <b>Gestor de dispositivos</b>.</li> <li>5. Faça duplo clique em <b>Portas (COM e LPT)</b>.</li> <li>6. Clique com o botão direito do rato na porta COM utilizada pelo modem e, em seguida, clique em <b>Propriedades</b>.</li> <li>7. Em <b>Estado do dispositivo</b>, verifique se o modem está a funcionar correctamente.</li> <li>8. Em <b>Utilização do dispositivo</b>, verifique se o modem está activado.</li> <li>9. Se ocorrerem outros problemas, clique no botão <b>Resolução de problemas</b> e siga as instruções apresentadas no ecrã.</li> </ol>

## Resolver problemas de software

A maioria dos problemas de software ocorre em resultado de:

- A aplicação não foi instalada ou configurada correctamente.
- A memória disponível não é suficiente para executar a aplicação.
- Existe um conflito entre aplicações.
- Certifique-se de que foram instalados todos os controladores de dispositivos necessários.
- Se tiver instalado um sistema operativo diferente do sistema operativo instalado de fábrica, certifique-se de que é suportado pelo sistema.

Se estiver disponível, execute o utilitário Configuration Record para determinar se foram efectuadas alterações ao software que possam estar a causar problemas. Consulte o *Manual de Gestão do Computador de Secretária* no CD da *Biblioteca de documentação* para obter mais informações.

Se detectar problemas de software, consulte as soluções aplicáveis apresentadas na tabela seguinte.

## Resolver problemas de software

Problema	Causa	Solução
Não é possível iniciar o computador.	Os ficheiros de sistema poderão estar danificados.	Preste atenção aos sinais sonoros e aos LEDs situados na parte da frente do computador. Consulte o Apêndice A, "Mensagens de erro do teste de arranque (POST)" para determinar as causas possíveis.  Consulte o Kit de restauro da Compaq ou a Garantia limitada a nível mundial para obter informações detalhadas.
É apresentada a mensagem de erro "Ocorreu uma operação ilegal".	O software que está a ser utilizado não está certificado pela Microsoft para a versão do Windows em questão.	Certifique-se de que o software está certificado pela Microsoft para a versão do Windows em questão (consulte o pacote do programa para obter estas informações).
	Os ficheiros de configuração estão danificados.	Se possível, guarde todos os dados, feche todos os programas e reinicie o computador.

## Contactar o Suporte a clientes

Para obter ajuda e assistência, contacte um revendedor ou representante autorizado. Para localizar um revendedor ou representante, visite o Web site [www.hp.com](http://www.hp.com).



Se levar o computador a um revendedor, representante ou fornecedor de serviços autorizado para obter assistência técnica, não se esqueça de fornecer as palavras-passe de configuração e activação, se estiverem definidas.

---

## Mensagens de erro do teste de arranque (POST)

Este apêndice apresenta os códigos de erro, as mensagens de erro e os diversos indicadores luminosos e sequências sonoras que poderá encontrar durante o teste de arranque (POST) ou quando reiniciar o computador, a origem provável do problema e os passos que poderá efectuar para resolver a condição de erro.

A opção POST Message Disabled (Mensagem do POST desactivada) suprime a maioria das mensagens do sistema durante o POST, como, por exemplo, a contagem de memória e mensagens de texto que não comuniquem erros. Se ocorrer um erro do POST, a mensagem de erro será apresentada no ecrã. Para mudar manualmente para o modo POST Messages Enabled (Mensagens do POST activadas) durante o POST, prima qualquer tecla (excepto **F10** ou **F12**). O modo predefinido é POST Message Disabled (Mensagem do POST desactivada).

A velocidade a que o computador carrega o sistema operativo e os testes efectuados são determinados pela selecção do modo do POST.

O Quick Boot (Arranque rápido) é um processo de arranque rápido que não executa todos os testes ao nível do sistema, como, por exemplo, o teste de memória. O Full Boot (Arranque integral) executa todos os testes do sistema baseados na ROM e demora mais tempo a ser concluído.

O Full Boot (Arranque integral) também pode ser activado para execução em intervalos regulares programados de 1 a 30 dias. Para estabelecer a programação, reconfigure o computador para o modo Full Boot Every x Days (Arranque integral a cada x dias), utilizando o Computer Setup (programa de configuração do computador).



---

Para obter mais informações sobre o Computer Setup (programa de configuração do computador), consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD da *Biblioteca de documentação*.

---

## Códigos numéricos e mensagens de texto do teste de arranque (POST)

Esta secção abrange os erros do teste de arranque (POST) com códigos numéricos associados. A secção inclui também algumas mensagens de texto que poderão ser encontradas durante o teste de arranque (POST).



O computador emitirá um sinal sonoro depois de ser apresentada uma mensagem de texto do teste de arranque (POST) no ecrã.

---

### Códigos numéricos e mensagens de texto

---

Código/ mensagem	Causa provável	Ação recomendada
101-Option ROM Error (Erro da ROM da opção)	Soma de verificação da ROM do sistema ou ROM da opção de placa de expansão.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique a ROM correcta.</li><li>2. Se necessário, programe a ROM.</li><li>3. Se tiver sido recentemente adicionada uma placa de expansão, retire-a para verificar se o problema persiste.</li><li>4. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li><li>5. Se a mensagem desaparecer, poderá existir um problema na placa de expansão.</li><li>6. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
102-System Board Failure (Falha na placa de sistema)	DMA ou temporizadores.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li><li>2. Retire as placas de expansão.</li><li>3. Substitua a placa de sistema.</li></ol>

**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
103-System Board Failure (Falha na placa de sistema)	DMA ou temporizadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>2. Retire as placas de expansão.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
150-SafePost Active (SafePost activo)	A placa de expansão PCI não está a responder.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reinicie o computador.</li> <li>2. Desactive o SafePost.</li> <li>3. Se a placa de expansão não responder, substitua-a.</li> </ol>
162-System Options Not Set (Opções do sistema não definidas)	Configuração incorrecta. A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.	<p>Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</p> <p>Reponha a data e a hora no <b>Painel de controlo</b>. Se o problema persistir, substitua a pilha do relógio. Consulte o <i>Manual de Referência de Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova pilha ou contacte um revendedor ou representante autorizado para substituir a pilha do relógio.</p>
163-Time & Date Not Set (Hora e data não definidas)	<p>Hora ou data inválida na memória de configuração.</p> <p>A pilha do relógio poderá estar a precisar de ser substituída.</p>	<p>Reponha a data e a hora no <b>Painel de controlo</b> (também é possível utilizar o programa de configuração do computador, Computer Setup, para actualizar a data e a hora do relógio). Se o problema persistir, substitua a pilha do relógio. Consulte o <i>Manual de Referência de Hardware</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova pilha ou contacte um revendedor ou representante autorizado para substituir a pilha do relógio.</p>
	O jumper do CMOS poderá não estar correctamente instalado.	Se for o caso, verifique se o jumper do CMOS está correctamente posicionado.

---

## **Códigos numéricos e mensagens de texto** *(Continuação)*

---

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
164-Memory Size Error (Erro de tamanho da memória)	Configuração incorrecta da memória.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Microsoft Windows.</li><li>2. Certifique-se de que os módulos de memória estão correctamente instalados.</li><li>3. Se tiver sido adicionada memória de outros fabricantes, efectue o teste utilizando apenas memória da HP.</li><li>4. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li></ol>
183-Invalid Processor Jumper Setting (Definição do jumper do processador inválida)	Jumper da placa de sistema definida de forma incorrecta.	Reponha os jumpers da placa de sistema para corresponderem às velocidades do processador e do bus (determinados modelos).
201-Memory Error (Erro de memória)	Falha na RAM.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li><li>2. Certifique-se de que os módulos de memória e de continuidade estão correctamente instalados.</li><li>3. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li><li>4. Retire e substitua os módulos de memória, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li><li>5. Substitua os módulos de memória com defeito.</li><li>6. Se o erro persistir após a substituição dos módulos de memória, substitua a placa de sistema.</li></ol>

---



**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
202-Memory Type Mismatch (Falta de correspondência do tipo de memória)	Os módulos de memória não são compatíveis.	Substitua os módulos de memória por conjuntos correspondentes.
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y,... (Erros de bit único da ECC corrigidos em sockets de módulos de memória y, y,...)	Erro da ECC de bit único.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li> <li>2. Experimente outro socket de memória.</li> <li>3. Se o problema persistir, substitua o módulo de memória.</li> </ol>
212-Failed Processor (Falha no processador)	O processador não foi inicializado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a encaixar o processador no respectivo socket.</li> <li>2. Se não for obtida qualquer resposta por parte do processador, substitua-o.</li> </ol>
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X,... (Módulo de memória incompatível no socket de memória X, X,...)	O módulo de memória no socket de memória identificado na mensagem de erro não tem informações SPD críticas ou é incompatível com o chipset.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li> <li>2. Experimente outro socket de memória.</li> <li>3. Substitua o DIMM por um módulo em conformidade com a norma SPD.</li> </ol>
214-Memory Device Failure (Falha do dispositivo de memória). Error code: (Código de erro) XX, Memory Module Socket(s): (XX, Sockets dos módulos de memória) XX	Ocorreu um erro específico num dispositivo de memória instalado no socket identificado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o tipo de módulo de memória é o adequado.</li> <li>2. Experimente outro socket de memória.</li> <li>3. Se o problema persistir, substitua o módulo de memória.</li> </ol>

---

## **Códigos numéricos e mensagens de texto** *(Continuação)*

---

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
301-Keyboard Error (Erro de teclado)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Verifique se existem pinos dobrados ou em falta no conector.</li><li>3. Verifique se existem teclas premidas.</li><li>4. Substitua o teclado.</li></ol>
303-Keyboard Controller Error (Erro do controlador do teclado)	Controlador de teclado da placa de E/S.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
304-Keyboard or System Unit Error (Erro do teclado ou da unidade de sistema)	Falha do teclado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ligue novamente o teclado ao computador, quando este estiver desligado.</li><li>2. Verifique se existem teclas premidas.</li><li>3. Substitua o teclado.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (Conflito de atribuição de endereços da porta paralela 1)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict (Conflito de atribuição de endereços da porta paralela 2)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.

---

**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta paralela 3)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta paralela)	As portas interna e externa são atribuídas à porta paralela X.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retire todas as placas de expansão da porta paralela.</li> <li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>3. Reconfigure os recurso da placa e/ou execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li> </ol>
410-Audio Interrupt Conflict (Conflito de interrupção de áudio)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflito de interrupção da placa de rede)	Conflitos de endereços de IRQ com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.

## Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
501-Display Adapter Failure (Falha da placa gráfica)	Controlador da placa gráfica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a encaixar a placa gráfica (se aplicável).</li> <li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>3. Verifique se o cabo do monitor e o monitor estão ligados.</li> <li>4. Substitua o controlador de gráficos.</li> </ol>
510-Splash Screen Image Corrupted (Imagem do ecrã inicial danificada)	A imagem do ecrã inicial tem erros.	Instale a versão mais recente do ROMPac para restaurar a imagem.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (A ventoinha da CPU, CPUA ou CPUB não foi detectada)	A ventoinha da CPU não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU.</li> <li>2. Substitua a ventoinha da CPU.</li> </ol>
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (A ventoinha do chassis, posterior ou frontal não foi detectada)	A ventoinha do chassis, posterior ou frontal não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a encaixar a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.</li> <li>2. Substitua a ventoinha do chassis, posterior ou frontal.</li> </ol>
514-CPU or Chassis Fan not Detected (A ventoinha da CPU ou do chassis não foi detectada)	A ventoinha da CPU ou do chassis não está ligada ou poderá não estar a funcionar correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a encaixar a ventoinha da CPU ou do chassis.</li> <li>2. Substitua a ventoinha da CPU ou do chassis.</li> </ol>

**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
601-Diskette Controller Error (Erro do controlador de disquetes)	Os circuitos do controlador de disquete ou os circuitos da unidade de disquetes estão incorrectos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li> <li>2. Verifique e/ou substitua os cabos.</li> <li>3. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>4. Substitua a unidade de disquetes.</li> <li>5. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
602-Diskette Boot Record Error (Erro do registo de arranque da disquete)	Não é possível efectuar o arranque através da disquete na unidade A.	Substitua a disquete.
605-Diskette Drive Type Error (Erro do tipo de unidade de disquetes)	Não correspondência do tipo de unidade.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li> <li>2. Desligue quaisquer outros dispositivos de controladores de disquetes (unidades de banda).</li> <li>3. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> </ol>
610-External Storage Device Failure (Falha do dispositivo de armazenamento externo)	A unidade de banda externa não está ligada.	Reinstale a unidade de banda ou prima <b>F1</b> e permita que o sistema seja reconfigurado sem a unidade.

## Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflito de atribuição de endereços da porta de disquetes principal)	Erro de configuração.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflito de atribuição de endereços da porta de disquetes secundária)	Erro de configuração.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li> <li>2. Retire as placas de expansão.</li> <li>3. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> </ol>
660-Display cache is detected unreliable (Cache de visualização não fiável)	A cache de visualização do controlador de gráficos integrado não está a funcionar correctamente e será desactivada.	Substitua a placa de sistema se uma degradação mínima na qualidade dos gráficos constituir um problema.
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (A tampa do computador foi retirada desde o último arranque do sistema)	A tampa do computador foi retirada desde o último arranque do sistema.	Não é necessária nenhuma acção.

**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
914-Hood Lock Coil is not Connected (A mola de bloqueio da tampa não está ligada)	O mecanismo Smart Cover Lock não existe ou não está ligado.	1. Ligue novamente ou substitua o mecanismo de bloqueio da tampa. 2. Volte a encaixar o cabo do mecanismo de bloqueio da tampa.
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected (O sensor térmico do dissipador de calor do processador não está ligado)	O cabo do dissipador de calor do processador não está ligado à placa de sistema.	Volte a encaixar o cabo do dissipador de calor do processador à placa de sistema.
917-Expansion Riser not Detected (Placa elevatória não detectada)	A placa elevatória não está encaixada ou instalada.	Instale a placa elevatória se esta não estiver instalada ou retire-a e volte a encaixá-la para garantir que está ligada.
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected (Placa elevatória do painel frontal, multiporta e/ou multicompartimento não detectada). Desligue o computador e instale as placas elevatórias.	A placa elevatória foi retirada ou não foi correctamente reinstalada no sistema.	Volte a colocar a placa elevatória.

## Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta série A)	As portas série externa e interna estão atribuídas a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retire todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li> </ol>
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta série B)	As portas série externa e interna estão atribuídas a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retire todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitários do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li> </ol>
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta série)	As portas série externa e interna estão atribuídas ao mesmo IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retire todas as placas de expansão da porta série.</li> <li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li> <li>3. Reconfigure os recursos da placa e/ou execute os utilitário do Computer Setup (programa de configuração do computador) ou do Windows.</li> </ol>



**Códigos numéricos e mensagens de texto** (Continuação)

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
1201-System Audio Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços de áudio do sistema)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta MIDI)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (Foi detectado um conflito de endereços da porta de jogos)	Conflitos de endereços do IRQ do dispositivo com outro dispositivo.	Reponha o IRQ.
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (Falha iminente detectada na unidade de disco rígido SMART)	A unidade de disco rígido está prestes a falhar. (Algumas unidades de disco rígido têm correcções de firmware que irão corrigir mensagens de erro incorrectas.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determine se a unidade de disco rígido está a indicar a mensagem de erro correcta. Execute o teste Drive Protection System (sistema de protecção de unidades), se estiver disponível.</li> <li>2. Aplique a correcção de firmware, se for aplicável. (Visite o Web site <a href="http://www.hp.com/support">www.hp.com/support</a>).</li> <li>3. Efectue uma cópia de segurança do conteúdo e substitua a unidade de disco rígido.</li> </ol>

---

## **Códigos numéricos e mensagens de texto** *(Continuação)*

---

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
1782-Disk Controller Failure (Falha do controlador de disco)	Erro nos circuitos da unidade de disco rígido.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador).</li><li>2. Limpe o CMOS. (Consulte o Apêndice B, "Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS.")</li><li>3. Verifique as definições de encaixe/jumper do cabo.</li><li>4. Execute os diagnósticos da unidade de disco rígido.</li><li>5. Desligue as unidades adicionais.</li><li>6. Execute o teste Drive Protection System (sistema de protecção de unidades), se estiver disponível.</li><li>7. Substitua a unidade de disco rígido.</li><li>8. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
1800-Temperature Alert (Alerta de temperatura)	A temperatura interna excede a especificação.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se os ventiladores do computador não estão bloqueados e se a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Verifique a selecção de velocidade do processador.</li><li>3. Substitua o processador.</li><li>4. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
1801-Microcode Patch Error (Erro de correcção de microcódigo)	O processador não é suportado pelo BIOS da ROM.	Actualize o BIOS para a versão adequada.

---

**Códigos numéricos e mensagens de texto** *(Continuação)*

<b>Código/ mensagem</b>	<b>Causa provável</b>	<b>Ação recomendada</b>
1998-Master Boot Record has been Lost (Perdeu-se o registo de arranque principal).	A cópia guardada anteriormente do MBR foi danificada.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e guarde o MBR do disco de arranque actual.
1999-Master Boot Record has Changed (O registo de arranque principal foi alterado).	O MBR actual não corresponde à cópia anteriormente guardada do MBR.	Tenha muito cuidado. O MBR poderá ter sido actualizado devido a actividades de manutenção do disco normais (gestor de discos, fdisk ou format). A substituição do MBR anteriormente guardado nestas situações poderá causar a perda de dados. Se estiver seguro de que a alteração ao MBR não é intencional nem desejada (por exemplo, devido a vírus), execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e reponha a cópia do MBR anteriormente guardada. Caso contrário, execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e desactive a segurança do MBR ou guarde o MBR do disco de arranque actual.
2000-Master Boot Record Hard Drive has Changed (A unidade de disco rígido do registo de arranque principal foi alterada).	A unidade de disco de arranque actual não é a mesma que estava presente quando a segurança do MBR foi activada.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e desactive a segurança do MBR ou guarde o MBR do disco de arranque actual.

---

## Códigos numéricos e mensagens de texto (Continuação)

---

Código/ mensagem	Causa provável	Ação recomendada
Invalid Electronic Serial Number (Número de série electrónico inválido).	O número de série electrónico foi danificado.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador). Se já existirem dados neste campo do programa de configuração ou se não permitir a introdução do número de série, efectue a transferência a partir de <a href="http://www.hp.com">www.hp.com</a> e execute SP5572.EXE (SNZERO.EXE).</li><li>2. Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e tente introduzir o número de série em Security (Segurança), System ID (ID do sistema) e, em seguida, guarde as alterações.</li></ol>
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module (Foi detectado um erro de vários bits da ECC no módulo de memória).	O chipset detectou mais de um bit danificado num endereçamento de 64 bits da matriz de memória.	Substitua o módulo de memória.
Parity Check 2 (Verificação de paridade 2).	Falha na RAM de paridade.	Execute o Computer Setup (programa de configuração do computador) e os utilitários de diagnóstico.

## LEDs de diagnóstico do painel frontal do teste de arranque e códigos sonoros

Esta secção abrange os códigos de LED do painel frontal, assim como os códigos sonoros que poderão ocorrer antes ou durante o teste de arranque (POST), que não têm necessariamente um código de erro ou uma mensagem de texto associada.



Se os LEDs de um teclado PS/2 estiverem intermitentes, verifique se os LEDs situados no painel frontal do computador também estão intermitentes e consulte a tabela seguinte para determinar os códigos de LED do painel frontal.



A ordem de apresentação das acções recomendadas na seguinte tabela deve ser a ordem pela qual devem ser executadas.

### LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
LED de alimentação verde aceso.	Nenhum	Computador ligado.	Nenhum
LED de alimentação verde intermitente, a piscar com intervalos de dois segundos.	Nenhum	Computador em modo de suspensão de RAM (apenas em determinados modelos) ou modo de suspensão normal.	Nenhum
LED de alimentação verde intermitente, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo.	Nenhum	Computador em modo de suspensão do disco ou modo de hibernação.	Nenhum

---

## LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (Continuação)

---

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
LED de alimentação vermelho intermitente, a piscar duas vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	Nenhum	Protecção térmica do processador activada: A ventoinha poderá estar bloqueada ou parada. OU O dissipador de calor/ventoinha não está correctamente ligado ao processador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certifique-se de que os ventiladores do computador não estão bloqueados e de que a ventoinha de arrefecimento do processador está a funcionar.</li><li>2. Abra a tampa, prima o botão de alimentação e verifique se a ventoinha do processador está a funcionar. Se a ventoinha do processador não estiver a funcionar, assegure-se de que o cabo da ventoinha está ligado à ficha da placa de sistema. Certifique-se de que a ventoinha está correctamente encaixada ou instalada.</li><li>3. Se a ventoinha estiver correctamente ligada e encaixada mas não estiver a funcionar, substitua-a.</li><li>4. Volte a encaixar o dissipador de calor do processador e verifique se a ventoinha está correctamente ligada.</li><li>5. Contacte um revendedor ou fornecedor de serviços autorizado.</li></ol>

---

**LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros** *(Continuação)*

<b>Actividade</b>	<b>Sinais sonoros</b>	<b>Causa possível</b>	<b>Acção recomendada</b>
O LED de alimentação vermelho permanece aceso. OU o LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar três vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	Nenhum	O processador não está instalado (não é indicador de um processador danificado).	1. Verifique se o processador está instalado. 2. Volte a encaixar o processador.

## LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (Continuação)

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
<p>O LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar com intervalos de 2 segundos.</p> <p>OU</p> <p>o LED de alimentação fica intermitente, vermelho, a piscar quatro vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.</p>	Nenhum	Falha de alimentação (a fonte de alimentação está sobrecarregada).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a tensão do selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está correctamente definida. A definição correcta da tensão depende da região.</li> <li>2. Abra a tampa e certifique-se de que o cabo de alimentação de 4 fios está ligado ao conector da placa de sistema.</li> <li>3. Verifique se algum dispositivo está a causar o problema retirando TODOS os dispositivos ligados (como, por exemplo, unidades de disco rígido, de disquetes ou de leitura óptica e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema iniciar o teste de arranque (POST), desligue o sistema e substitua um dispositivo de cada vez e repita este procedimento até ocorrer uma falha. Substitua o dispositivo que está a causar a falha. Continue a adicionar dispositivos, um de cada vez, para assegurar que estão todos a funcionar correctamente.</li> <li>4. Substitua a fonte de alimentação.</li> <li>5. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>



**LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros** (Continuação)

<b>Actividade</b>	<b>Sinais sonoros</b>	<b>Causa possível</b>	<b>Acção recomendada</b>
LED de alimentação vermelho intermitente, a piscar cinco vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	5	Erro de memória pré-vídeo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar os DIMMs. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua os DIMMs, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.</li> <li>3. Substitua a memória de outro fabricante pela memória da HP.</li> <li>4. Substitua a placa de sistema.</li> </ol>
LED de alimentação vermelho intermitente, a piscar seis vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	6	Erro de gráficos pré-vídeo.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volte a colocar a placa gráfica. Ligue o sistema.</li> <li>2. Substitua a placa gráfica.</li> <li>3. Substitua a placa de sistema.</li> </ol> <p>Para os sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>
LED de alimentação vermelho intermitente, a piscar sete vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	7	Falha na placa de sistema (falha detectada na ROM, antes da placa de vídeo).	Substitua a placa de sistema.

---

## LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros (Continuação)

---

Actividade	Sinais sonoros	Causa possível	Acção recomendada
LED de alimentação vermelho intermitente, a piscar oito vezes com intervalos de um segundo, seguido de uma pausa de dois segundos.	8	ROM inválida baseada numa soma de verificação incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reprograme a ROM utilizando uma disquete ROMPaq. Consulte a secção “Programação da ROM” do <i>Manual de Gestão do Desktop</i>.</li><li>2. Substitua a placa de sistema.</li></ol>
O sistema não é ligado e os LEDs não estão intermitentes.	Nenhum	Não é possível ligar o sistema.	<p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido ficar verde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se a tensão do selector de tensão, localizado na parte posterior da fonte de alimentação, está correctamente definida. A definição correcta da tensão depende da região.</li></ol>

---

**LEDs de diagnóstico do painel frontal e códigos sonoros** (Continuação)

<b>Actividade</b>	<b>Sinais sonoros</b>	<b>Causa possível</b>	<b>Acção recomendada</b>
O sistema não é ligado e os LEDs não estão intermitentes. (continuação)	Nenhum (continuação)	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	<p>2. Retire as placas de expansão, uma de cada vez, até o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema acender.</p> <p>3. Substitua a placa de sistema.</p> <p>OU</p> <p>Mantenha premido o botão de alimentação durante menos de 4 segundos. Se o LED da unidade de disco rígido não ficar verde:</p> <p>1. Verifique se a unidade está ligada a uma tomada CA em funcionamento.</p> <p>2. Abra a tampa e verifique se o botão de alimentação está correctamente ligado à placa de sistema.</p> <p>3. Verifique se os cabos de alimentação estão correctamente ligados à placa de sistema.</p> <p>4. Verifique se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema está aceso. Se estiver aceso, substitua o suporte do botão de alimentação.</p> <p>5. Se o indicador luminoso de 3,3 V<sub>aux</sub> da placa de sistema não estiver aceso, substitua a fonte de alimentação.</p> <p>6. Substitua a placa de sistema.</p>

---

## Segurança da palavra-passe e reposição do CMOS

Este computador suporta funcionalidades de palavra-passe de segurança, que poderão ser estabelecidas através do menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador).

Este computador suporta duas funcionalidades de palavra-passe de segurança estabelecidas através do menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador): palavra-passe de configuração e palavra-passe de activação. Quando estabelecer apenas uma palavra-passe de configuração, será possível a qualquer utilizador aceder a todas as informações no computador, excepto ao Computer Setup (programa de configuração do computador). Quando estabelecer apenas uma palavra-passe de activação, esta será necessária para aceder ao Computer Setup (programa de configuração do computador) e a quaisquer outras informações no computador. Quando estabelecer ambas as palavras-passe, só a palavra-passe de configuração irá conceder acesso ao Computer Setup (programa de configuração do computador).

Quando forem definidas ambas as palavras-passe, será possível utilizar também a palavra-passe de configuração em vez da palavra-passe de activação, como substituição para iniciar sessão no computador. Trata-se de uma funcionalidade útil para um administrador da rede.

Se se esquecer da palavra-passe do computador, existem dois métodos para limpar essa palavra-passe para conseguir aceder às informações contidas no computador:

- Repor jumper da palavra-passe
- Utilizar o botão Clear CMOS (Limpar CMOS)



**CUIDADO:** Se pressionar o botão CMOS, serão repostas as predefinições de fábrica dos valores do CMOS e todas as informações personalizadas serão apagadas, incluindo palavras-passe, números dos imobilizados e definições especiais. É importante fazer uma cópia de segurança das definições do CMOS do computador antes de efectuar a reposição, no caso de voltarem a ser necessárias. É fácil efectuar a cópia de segurança através do Computer Setup (programa de configuração do computador). Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* para obter informações sobre como efectuar uma cópia de segurança das definições do CMOS.

---

## Repor o jumper da palavra-passe

Para desactivar as funcionalidades de palavra-passe de configuração ou activação ou para limpar as palavras-passe de configuração ou activação, efectue os seguintes passos:

1. Encerre o sistema operativo correctamente, em seguida desligue o computador e todos os dispositivos externos e, depois, desligue o cabo de alimentação da tomada.
2. Desligue o teclado, o monitor e todos os outros dispositivos externos ligados ao computador.



**AVISO:** Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de tocar neles.

---



**CUIDADO:** Quando o computador está ligado, a fonte de alimentação tem sempre tensão presente na placa de sistema, mesmo que a unidade esteja desligada. Se não desligar o cabo de alimentação, o sistema poderá ficar danificado.

---



**CUIDADO:** A electricidade estática pode danificar os componentes electrónicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar estes procedimentos, certifique-se de que descarrega toda a sua electricidade estática tocando brevemente num objecto metálico ligado à terra. Para obter mais informações, consulte o manual *Informações de Segurança e Reguladoras*.

---

3. Retire a tampa do computador ou o painel de acesso.

4. Localize a ficha e o jumper.

---



O jumper da palavra-passe é verde, de modo a ser facilmente identificado. Para obter assistência para localizar o jumper da palavra-passe e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa ilustrado de componentes (IPM) do respectivo sistema.

---

5. Remova o jumper dos pinos 1 e 2. Coloque o jumper no pino 1 ou 2, mas não nos dois, de modo a não perdê-lo.

6. Volte a colocar a tampa do computador ou o painel de acesso.

7. Volte a ligar o equipamento externo.

8. Ligue o cabo de alimentação do computador e ligue o computador. Deixe o sistema operativo iniciar. Desta forma, a palavra-passe actual é apagada e as respectivas funcionalidades desactivadas.

9. Para definir novas palavras-passe, repita os passos 1 a 4, recoloque o jumper da palavra-passe nos pinos 1 e 2 e, em seguida, repita os passos 6 a 8. Defina as novas palavras-passe no Computer Setup (Configuração do Computador). Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* no CD *Biblioteca de Documentação*, para obter instruções sobre o Computer Setup.

## Limpar e repor o CMOS

A memória de configuração do computador (CMOS) armazena informações sobre palavras-passe e sobre a configuração do computador.

### Utilizar o botão CMOS

1. Desligue o computador e todos os dispositivos externos e desligue o cabo de alimentação da tomada.
2. Desligue o teclado, o monitor e todos os outros equipamentos externos ligados ao computador.



**AVISO:** Para reduzir o risco de ferimentos pessoais causados por choque eléctrico e/ou superfícies quentes, certifique-se de que desliga o cabo de alimentação da tomada e deixa os componentes internos do sistema arrefecer antes de tocar neles.



**CUIDADO:** Quando o computador está ligado, a fonte de alimentação tem sempre tensão presente na placa de sistema, mesmo que a unidade esteja desligada. Se não desligar o cabo de alimentação, o sistema poderá ficar danificado.



**CUIDADO:** A electricidade estática pode danificar os componentes electrónicos do computador ou do equipamento opcional. Antes de iniciar estes procedimentos, certifique-se de que descarrega toda a sua electricidade estática tocando brevemente num objecto metálico ligado à terra. Para obter mais informações, consulte o manual *Informações de Segurança e Reguladoras*.

3. Retire a tampa do computador ou o painel de acesso.



**CUIDADO:** Se pressionar o botão CMOS, serão repostas as predefinições de fábrica dos valores do CMOS e todas as informações personalizadas serão apagadas, incluindo palavras-passe, números dos imobilizados e definições especiais. É importante fazer uma cópia de segurança das definições do CMOS do computador antes de efectuar a reposição, no caso de voltarem a ser necessárias. É fácil efectuar a cópia de segurança através do Computer Setup (programa de configuração do computador). Consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)* para obter informações sobre como efectuar uma cópia de segurança das definições do CMOS.

4. Localize, prima e mantenha premido o botão CMOS durante 5 segundos.



Certifique-se de que desligou o cabo de alimentação de CA da tomada. O botão CMOS não irá limpar o CMOS se o cabo de alimentação estiver ligado.



botão CMOS



Para obter assistência para localizar o botão CMOS e outros componentes da placa de sistema, consulte o Mapa ilustrado de componentes (IPM) do respectivo sistema.



5. Volte a colocar a tampa do computador ou o painel de acesso.
6. Volte a ligar os dispositivos externos.
7. Ligue o cabo de alimentação do computador e ligue o computador.



Será necessário repor as palavras-passe e todas as configurações especiais do sistema, para além da data e da hora.

Para obter mais instruções sobre como restabelecer palavras-passe, consulte o *Manual de Gestão do Desktop*. Para obter instruções sobre o Computer Setup (programa de configuração do computador), consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.

## Utilizar o Computer Setup para repor o CMOS

Para repor o CMOS através do Computer Setup, tem de aceder primeiro ao menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador).

Quando for apresentada a mensagem do Computer Setup (programa de configuração do computador) no canto inferior direito do ecrã, prima a tecla **F10**. Se necessário, prima a tecla **Enter** para ignorar o ecrã de título.



Se não premir a tecla **F10** enquanto a mensagem for apresentada, é necessário desligar e voltar a ligar o computador para aceder ao utilitário.

É apresentada uma escolha de cinco cabeçalhos no menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador): **File (Ficheiro)**, **Storage (Armazenamento)**, **Security (Segurança)**, **Power (Alimentação)** e **Advanced (Avançadas)**.

Para repor as predefinições de fábrica do CMOS, defina primeiro a hora e a data, em seguida utilize as teclas de setas ou a tecla **Tab** para seleccionar **File (Ficheiro) > Set Defaults and Exit (Aplicar predefinições e sair)**. Desta forma, são repostas as definições temporárias, que incluem a sequência da ordem de arranque e outras definições de fábrica. No entanto, não irá forçar uma nova identificação do hardware.

Para obter mais instruções sobre como restabelecer palavras-passe, consulte o *Manual de Gestão do Desktop*. Para obter instruções sobre o Computer Setup (programa de configuração do computador), consulte o *Manual do Utilitário Computer Setup (F10)*.

---

## **Drive Protection System (DPS) (sistema de protecção de unidades)**

O Drive Protection System (DPS) (sistema de protecção de unidades) é uma ferramenta de diagnóstico incorporada nas unidades de disco rígido instaladas em determinados computadores. O DPS foi concebido para ajudar a diagnosticar problemas que poderão causar a substituição da unidade de disco rígido, não abrangida pela garantia.

Quando estes sistemas são incorporados, cada unidade de disco rígido instalada é testada utilizando o DPS e é efectuado um registo permanente das informações chave guardadas na unidade. Sempre que o DPS é executado, os resultados do teste são guardados na unidade de disco rígido. É possível ao fornecedor de serviços utilizar estas informações para ajudar a diagnosticar as condições que causaram a execução do software DPS.

A execução do DPS não afectará os programas ou dados armazenados na unidade de disco rígido. O teste reside no firmware da unidade de disco rígido e pode ser executado mesmo que o computador não inicie o sistema operativo. O tempo necessário para executar o teste depende do fabricante e do tamanho da unidade de disco rígido; na maioria dos casos, o teste demora aproximadamente dois minutos por gigabyte.

Utilize o DPS quando suspeitar da existência de problemas na unidade de disco rígido. Se o computador emitir uma mensagem SMART Hard Drive Detect Imminent Failure (Falha iminente detectada na unidade de disco rígido SMART), não é necessário executar o DPS. Em vez disso, efectue uma cópia de segurança das informações do disco rígido e contacte o fornecedor de serviços para obter uma unidade de disco rígido de substituição.

## Aceder ao DPS através do Diagnostics for Windows

Para aceder ao DPS através do Diagnostics for Windows, efectue os seguintes passos:

1. Ligue o computador e seleccione **O meu computador > Painel de controlo > Diagnostics for Windows**.

É apresentada uma escolha de cinco possíveis cabeçalhos no ecrã **Diagnostics (Diagnóstico): Overview (Descrição geral), Test (Teste), Status (Estado), Log (Registo) e Error (Erro)**.

2. Seleccione **Test (Teste) > Type of Test (Tipo de teste)**.

São apresentados três testes à escolha: **Quick Test (Teste rápido), Complete Test (Teste completo) e Custom Test (Teste personalizado)**.

3. Seleccione **Custom Test (Teste personalizado)**.

São apresentados dois modos de teste à escolha: **Interactive Mode (Modo interactivo) e Unattended Mode (Modo automático)**.

4. Seleccione **Interactive Test (Teste interactivo) > Storage (Armazenamento) > Hard Drives (Unidades de disco)**.

5. Seleccione as unidades de disco rígido que pretende testar > **Drive Protection System Test (Teste do sistema de protecção de unidades) > Begin Testing (Iniciar teste)**.

Quando o teste for concluído, será apresentada uma de três mensagens para cada uma das unidades testadas:

- **Test Succeeded (Teste concluído com êxito)**. Código de conclusão 0.
- **Test Aborted (Teste cancelado)**. Código de conclusão 1 ou 2.
- **Test Failed (Teste falhou)**. **Drive Replacement Recommended (É recomendada a substituição da unidade)**. Código de conclusão 1 a 14.

Se o teste falhar, o código de conclusão deve ser registado e comunicado ao fornecedor de serviços para auxiliar no diagnóstico do problema do computador.

## Aceder ao DPS através do Computer Setup (programa de configuração do computador)

Quando o computador não for ligado correctamente, deverá ser utilizada a funcionalidade Computer Setup (programa de configuração do computador) para aceder ao programa DPS. Para aceder ao DPS, efectue os seguintes passos:

1. Ligue ou reinicie o computador.
2. Quando for apresentada a mensagem F10 Setup (F10 Configuração) no canto inferior direito do ecrã, prima a tecla **F10**.



Se não premir a tecla **F10** enquanto a mensagem for apresentada, é necessário desligar e voltar a ligar o computador para aceder ao utilitário.

É apresentada uma escolha de cinco cabeçalhos no menu Computer Setup Utilities (Utilitários do programa de configuração do computador): **File (Ficheiro)**, **Storage (Armazenamento)**, **Security (Segurança)**, **Power (Alimentação)** e **Advanced (Avançadas)**.

3. Seleccione **Storage (Armazenamento) > IDE DPS Self-Test (Teste automático IDE DPS)**.

Será apresentada no ecrã uma lista das unidades de disco rígido compatíveis com o DPS instaladas no computador.



Se não existir nenhuma unidade de disco rígido compatível com o DPS instalada, a opção **IDE DPS Self-Test (Teste automático IDE DPS)** não será apresentada no ecrã.

4. Seleccione a unidade de disco rígido que pretende testar e siga os pedidos de informação no ecrã para concluir o processo de teste.

Quando o teste for concluído, será apresentada uma de três mensagens:

- Test Succeeded (Teste concluído com êxito). Código de conclusão 0.
- Test Aborted (Teste cancelado). Código de conclusão 1 ou 2.
- Test Failed (Teste falhou). Drive Replacement Recommended (É recomendada a substituição da unidade). Código de conclusão 3 a 14.

Se o teste falhar, o código de conclusão deve ser registado e comunicado ao fornecedor de serviços para auxiliar no diagnóstico do problema do computador.

---

## Configurar saída de áudio analógica/digital

Alguns computadores poderão ter uma solução de áudio integrada que suporte altifalantes estéreo externos analógicos ou digitais. Estes sistemas têm capacidade de detecção automática do tipo de altifalante e de saída do sinal correcto. Para alternar manualmente entre analógico, digital e detecção automática, efectue o seguinte conjunto de procedimentos baseados no sistema operativo.



Se definir digital como **Modo de saída**, o altifalante interno e os altifalantes analógicos externos não emitirão áudio enquanto não voltar ao modo de detecção automática ou analógico. Se definir o **Modo de saída** como analógico, os altifalantes digitais externos não irão funcionar enquanto não mudar o modo de saída para o modo de detecção automática ou digital.

---

## Microsoft Windows 2000

1. Clique em **Iniciar > Definições > Painel de controlo** e faça duplo clique no ícone **Sistema** para abrir o painel **Propriedades do sistema**.
2. Seleccione **Gestor de dispositivos** a partir do painel **Propriedades do sistema**.
3. Clique no sinal “+” junto de **Controladores de som, vídeo e jogos** para expandir esta opção.
4. Faça duplo clique no dispositivo de áudio apropriado para abrir o respectivo painel **Propriedades**.
5. Na área de configuração do separador **Definições**, altere o **Modo de saída** para a definição pretendida.

6. Clique em **OK** para fechar o painel **Propriedades**.
7. Feche o painel **Propriedades do sistema**.
8. Feche o **Painel de controlo**.

## Microsoft Windows XP

1. Clique em **Iniciar > Painel de controlo** e, em seguida, faça duplo clique no ícone **Sons, voz e dispositivos de áudio**.
2. Seleccione o separador **Hardware**.
3. Realce o dispositivo de áudio apropriado.
4. Clique em **Propriedades** para abrir o painel **Propriedades do dispositivo**.
5. Clique no separador **Propriedades**.
6. Clique no sinal “+” junto de **Dispositivos de áudio** para expandir esta opção.
7. Realce o controlador apropriado clicando no mesmo.
8. Clique em **Propriedades**.
9. Clique em **Definições**.
10. Altere o **Modo de saída** para a definição pretendida.
11. Clique em **OK** para fechar o painel **Propriedades**.
12. Feche o **Painel de controlo**.

---

# Índice Remissivo

## C

### CMOS

- botão B-2, B-4
- efectuar cópia de segurança B-2
- limpar e repor B-4
- códigos de erro A-1
- códigos de erro do processador A-5, A-11
- códigos numéricos A-2
- códigos sonoros A-17
- computador efectua pausas 2-5

## D

- definições de jumpers 2-19
- Diagnostics for Windows
  - Barra de ferramentas 1-5
  - Barra de menus 1-5
  - descrição geral 1-1
  - detectar 1-2
  - executar testes 1-7
  - instalar 1-3
- Drive Protection System (DPS) (sistema de protecção de unidades)
  - aceder C-2
  - descrição geral C-1

## E

- ecrã em branco 2-22

## F

- falha do controlador de disco A-14
- Full Boot (Arranque integral) A-1
- Funcionalidade de activação através da rede local 2-36

## I

- indicador de data e hora 2-5

## L

### LEDs

- indicador de alimentação
  - intermitente A-17
- teclado PS/2 intermitente A-17
- LEDs intermitentes A-17

## M

### memória

- códigos de erro A-4
- resolver problemas 2-40
- monitor
  - caracteres escuros 2-24
  - ecrã em branco 2-22
  - verificar as ligações 2-4
  - vídeo desfocado 2-24

## O

### opções de arranque

- Full Boot (Arranque integral) A-1
- Quick Boot (Arranque rápido) A-1

## P

### palavra-passe

- activação B-1
- configuração B-1
- funcionalidades B-1
- limpar B-2
- repor o jumper B-2
- palavra-passe de activação B-1
- palavra-passe de configuração B-1
- palavra-passe de segurança B-1
- pilha do relógio A-3
- pilha, relógio em tempo real 2-5
- placa de sistema, códigos de erro A-2, A-3



- porta de disquetes A-10
- porta de jogos A-13
- porta MIDI A-13
- porta paralela A-6
- porta série A-12
- POST
  - mensagens de erro A-1
  - modos A-1
- problemas
  - acesso à Internet 2-45
  - áudio 2-27
  - CD-ROM e DVD 2-43
  - DiskOnKey 2-45
  - disquete 2-13
  - fonte de alimentação 2-9
  - genéricos 2-5
  - impressora 2-30
  - instalar hardware 2-34
  - memória 2-40
  - monitor 2-22
  - rato 2-33
  - rede 2-36
  - secundários 2-3
  - software 2-50
  - teclado 2-32
  - unidade de disco rígido 2-18
  - unidades de leitura óptica 2-43
- problemas da impressora 2-30
- problemas da unidade de leitura óptica 2-43
- problemas de áudio 2-27
- Problemas de CD-ROM ou DVD 2-43
- problemas de rede 2-36

- problemas de software 2-50
- problemas do rato 2-32
- problemas genéricos 2-5

## **Q**

- Quick Boot (Arranque rápido) A-1

## **R**

- Remote Diagnostics Enabling Agent
  - descrição geral 1-12
  - executar 1-13
  - instalar 1-13
- repor
  - CMOS B-2
  - jumper da palavra-passe B-2

## **S**

- saída de áudio D-1
- software, proteger e restaurar 1-13
- sugestões úteis 2-3
- Suporte a clientes 2-2, 2-51

## **T**

- teclado
  - código de erro A-6
  - resolver problemas 2-32
  - testar 2-4

## **U**

- Unidade de disco rígido SMART A-13
- Utilitário Configuration Record
  - descrição geral 1-10
  - executar 1-11
  - instalar 1-10